

PENGELOLAAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANS METRO PEKANBARU OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2023-2024

Oleh : Mia Salmiati

Pembimbing : Dr. Hasanuddin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan Trans Metro Pekanbaru oleh UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui empat fungsi manajemen publik, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Transportasi publik merupakan aspek vital dalam menunjang mobilitas masyarakat urban, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya, mulai dari keterbatasan sarana hingga koordinasi lintas sektoral.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek **perencanaan**, UPT telah menyusun rencana operasional tahunan dan pemetaan trayek, namun realisasinya kerap terkendala oleh keterbatasan anggaran dan sinergi antar-OPD.

Dalam aspek **pengorganisasian**, struktur organisasi UPT sudah terbentuk, namun beban kerja tidak merata, serta belum optimalnya pembagian tugas teknis. Pada aspek **penggerakan**, terdapat upaya mendorong kinerja petugas melalui briefing rutin dan evaluasi internal, namun belum ditopang dengan pelatihan dan motivasi yang berkelanjutan. Sedangkan aspek **pengawasan** menunjukkan bahwa UPT masih dominan menggunakan sistem manual dan belum terintegrasi digital, sehingga menghambat efektivitas pelaporan dan respons terhadap kendala di lapangan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM, digitalisasi sistem pengawasan, serta pembentukan forum koordinasi antar-instansi untuk mendukung peningkatan layanan Trans Metro Pekanbaru secara berkelanjutan.

Kata kunci: Trans Metro Pekanbaru, pengelolaan transportasi publik, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of Trans Metro Pekanbaru by the Urban Transport Management Unit (UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan) under the Department of Transportation of Pekanbaru City through four public management functions: planning, organizing, actuating, and controlling. Public transportation plays a vital role in supporting urban mobility, yet its implementation often encounters challenges ranging from limited infrastructure to inter-agency coordination issues.

This research employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including interviews, documentation, and field observations.

*The results show that in terms of **planning**, the UPT has developed annual operational plans and route mapping, but implementation is often hindered by budget limitations and lack of synergy among local agencies.*

*Regarding **organizing**, the organizational structure is in place, but work distribution is uneven and technical task assignments are suboptimal. In the **actuating** aspect, the unit has made efforts to improve staff performance through routine briefings and internal evaluations, but these efforts lack continuous training and motivation systems. For **controlling**, supervision still relies heavily on manual systems, which hampers effective reporting and responsiveness to operational issues. The study recommends strengthening human resource capacity, digitizing supervision systems, and establishing regular coordination forums among local agencies to improve the sustainability of Trans Metro Pekanbaru services.*

Keywords: Trans Metro Pekanbaru, public transportation management, planning, organizing, actuating, controlling, Urban Transport Management Unit.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau memiliki peran strategis sebagai pusat perdagangan dan jasa, yang berimplikasi pada tingginya laju urbanisasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, jumlah penduduk pada tahun 2023 tercatat sebanyak 1.020.612 jiwa dengan pertumbuhan sebesar 1,30%. Pertumbuhan demografi ini membawa konsekuensi logis berupa peningkatan kebutuhan mobilitas yang masif. Namun, kapasitas infrastruktur jalan tidak sebanding dengan volume kendaraan.

Mengacu pada penelitian Sari, M., dkk (2017), kapasitas jalan protokol seperti Jalan Sudirman sebesar 1.487,64 smp/jam, padahal volume lalu lintas pada jam puncak telah mencapai 2.000 smp/jam. Ketimpangan ini menuntut intervensi pemerintah melalui penyediaan transportasi publik yang handal untuk mencegah kemacetan total.

Secara normatif, penyediaan angkutan umum adalah kewajiban pemerintah daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Regulasi ini menempatkan perhubungan sebagai Urusan Pemerintahan Wajib (Non-Pelayanan Dasar), yang artinya pemerintah harus hadir menjamin konektivitas wilayah. Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut,

Pemerintah Kota Pekanbaru menghadirkan Bus Rapid Transit (BRT) bernama Trans Metro Pekanbaru (TMP) sejak tahun 2009. Akan tetapi, upaya pemenuhan layanan publik ini terhambat oleh ketidakstabilan kelembagaan. Pengelolaan TMP tidak berjalan mulus karena seringkali terjadi pergantian entitas pengelola, yang mengindikasikan belum ditemukannya format manajemen yang ideal. Dinamika perubahan pengelola dari masa ke masa dapat dicermati pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Perubahan Pengelola Trans Metro Pekanbaru Tahun 2023-2024

Tahun	Pengelola
2009-2011	Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
2011-2016	Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan Provinsi Riau yakni PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP)
2016-2019	Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Angkutan Perkotaan

	(PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
2019-2022	PT. Transportasi Pekanbaru Madani (TPM) dibawah naungan PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP)
2023-2024	Unit Pengelolaan Teknis Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa dalam kurun waktu 15 tahun, terjadi lima kali pergeseran manajerial, mulai dari pengelolaan langsung oleh Dinas Perhubungan, dialihkan ke BUMD (PT. SPP dan PT. TPM), hingga ditarik kembali ke UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan pada tahun 2023. Kesimpulan dari data ini adalah lemahnya konsistensi tata kelola. Transisi yang berulang-ulang ini menyebabkan manajemen tidak fokus, yang pada akhirnya memicu

residu masalah operasional yang serius pada periode 2023-2024.

Dampak paling nyata dari ketidakteraturan manajemen tersebut adalah kegagalan dalam manajemen sumber daya manusia. Ketidakmampuan pengelola dalam mengatur arus kas (*cash flow*) menyebabkan hak-hak pramudi terabaikan, yang berujung pada aksi mogok kerja. Fenomena ini terekam dalam berbagai pemberitaan media sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Pemberitaan Sopir dan Karyawan Bus TMP Mogok Kerja

Sopir Bus Transmetro Pekanbaru Mogok Kerja Tuntut Gaji Dibayarkan

Selasar Riau
24 Januari 2022 16:05 WIB · waktu baca 2 menit



(Sumber: data olahan peneliti, 2024)

Gambar 1.1 menunjukkan fakta bahwa krisis manajemen internal telah berdampak langsung pada pelayanan publik. Aksi mogok kerja akibat tunggakan gaji menjadi bukti bahwa sistem penganggaran dan prioritas alokasi dana operasional tidak berjalan dengan baik. Gangguan layanan ini

kemudian berdampak domino pada pengurangan cakupan layanan (*coverage area*). Akibat keterbatasan biaya operasional dan armada, pengelola terpaksa memangkas jumlah rute secara bertahap. Penurunan drastis ketersediaan layanan ini dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 1.2
Data Ketersediaan Koridor Trans Metro Pekanbaru Tahun 2019 – 2024

Tahun	Jumlah Koridor	Koridor Tersedia
2019	13	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6, 7A, 7B, 8A, 8B
2020	15	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6, 7A, 7B, 8A, 9, 10
2021	11	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 6, 8A, 9, 10
2022	9	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 6, 8A
2023	8	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 8A
2024	8	1, 1A, 2, 3, 4A, 4B, 4C, 8A

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Tabel 1.2 memperlihatkan tren negatif yang konsisten. Dari 15 koridor yang direncanakan pada tahun 2020, hanya tersisa 8 koridor yang aktif beroperasi pada tahun 2023-2024. Kesimpulannya, terjadi kemunduran aksesibilitas layanan. Wilayah yang sebelumnya terlayani kini tidak lagi terjangkau, memaksa masyarakat kembali

menggunakan kendaraan pribadi. Selain kuantitas rute yang berkurang, kualitas fasilitas fisik juga mengalami degradasi. Ketidakmampuan manajemen dalam melakukan pemeliharaan aset (*maintenance*) menyebabkan sarana pendukung menjadi tidak layak guna.

Tabel 1.3
Jumlah Pendapatan BLUD UPT PAP 2023-2024

2023 (Rp)	2024 (Rp)	Analisis Penurunan
480.000.000	210.000.000	Anjlok drastis terkonfirmasi akibat stop operasi (Kasus BBM Januari 2024)
460.000.000	250.000.000	Masa pemulihan pasca mogok operasi
495.000.000	320.000.000	Pendapatan 2023 lebih tinggi (belum <i>full cashless</i>)
420.000.000	340.000.000	Tren stagnan akibat armada berkurang
450.000.000	350.000.000	Masih dibawah performa tahun lalu
410.000.000	360.000.000	Selisih pendapatan mulai mengecil
2.715.000.000	1.830.000.000	Penurunan Kinerja (-32%)

(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Data Tabel 1.3 menyimpulkan bahwa inefisiensi pengelolaan berdampak fatal pada kinerja keuangan daerah. Terjadi penurunan pendapatan sebesar 32% pada semester pertama 2024. Penurunan drastis pada bulan Januari (Rp 210 juta vs Rp 480 juta).

Hilangnya hari operasional tersebut secara otomatis menghilangkan potensi retribusi harian yang seharusnya masuk. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan pengawasan (*controlling*)

di tubuh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum berjalan efektif.

Berdasarkan uraian masalah yang mengerucut dari ketidakstabilan kelembagaan, kerentanan struktur finansial (subsidi vs pendapatan), hingga kegagalan operasional (kasus BBM Januari 2024), penulis memandang perlu untuk melakukan evaluasi mendalam melalui penelitian skripsi berjudul: “Pengelolaan Transportasi Publik Trans Metro oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024”.

2. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat penulis ajukan, adapun rumusan permasalahannya ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan Trans Metro Pekanbaru?
- b. Apa saja hambatan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan Trans Metro Pekanbaru?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka penulis memiliki beberapa tujuan penelitian yang diantaranya:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- b. Menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Manfaat

Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas kemampuan berpikir penulis

serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian Ilmu Pemerintahan dan menuangkannya dalam bentuk tulisan.

- b. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pemerintahan, serta dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan dapat berlatih dalam melakukan penelitian yang baik. Penelitian ini khususnya juga bermanfaat bagi penulis yaitu dalam rangka menganalisa dan menjawab keingintahuan penulis terhadap perumusan dalam penelitian.

Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat berguna untuk memperluas wawasan serta pengetahuan penulis tentang bagaimana kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan transportasi umum.

4. Kerangka Teori

Menurut George R. Terry (2010) dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu :

- a. *Planning* (perencanaan) merupakan usaha membuat suatu pilihan tindakan dari berbagai alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek, dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Fungsi perencanaan ini mencakup juga penetapan alat yang sesuai untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Hasil yang diharapkan dari fungsi ini adalah kesepakatan tentang sejumlah kegiatan yang harus dilakukan oleh anggota organisasi secara proporsional dalam menggapai sasaran yang telah ditetapkan untuk masing-masing unit/pejabat. Pada tahap selanjutnya, perencanaan harus melakukan diagnosis

terhadap tujuan, sasaran, relevansi, efektivitas, dan efisiensi.

- b. *Organizing* (pengorganisasian) merupakan penentuan, pengelompokan dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai) terhadap kegiatan-kegiatan dari penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penyuluhan hubungan wewenang yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.
- c. *Actuating* (penggerakan) merupakan gerakan membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Karena itu penggerakan dapat diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi (pegawai) untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- d. *Controlling* (pengawasan) merupakan sebuah proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perubahan-perubahan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan panduan.

5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru pada Dinas P di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Abdul Rahman Hamid Komplek Perkantoran Tenayan Raya, Becah Lesung, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kegiatan wawancara dan

dokumentasi dengan Teknik analisis data yang melewati empat alur yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning (perencanaan) adalah usaha membuat suatu pilihan tindakan dari berbagai alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek, dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hasil yang diharapkan dari fungsi ini adalah kesepakatan tentang sejumlah kegiatan yang harus dilakukan oleh anggota organisasi secara proporsional dalam menggapai sasaran yang telah ditetapkan untuk masing-masing unit/pejabat.

Terkait proses perencanaan tersebut, Bapak Sarwono juga menambahkan:

"Perluasan ini tentu tidak bisa serta-merta dilakukan tanpa kajian. Kami harus mempertimbangkan jumlah armada yang tersedia, permintaan penumpang, serta infrastruktur pendukung seperti halte dan terminal kecil."

Pernyataan ini menegaskan bahwa perencanaan rute dilakukan melalui mekanisme kajian teknis sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Trans Metro Pekanbaru. Regulasi ini mensyaratkan adanya evaluasi jaringan pelayanan secara berkala untuk menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan kota. Adapun tahapan perencanaan tersebut antara lain :

1) Peningkatan Armada

Tabel 1.1
Jumlah dan ritase armada bus TMP

Koridor	Jumlah Bus Beroperasi	RIT	Headway (Menit)
01 (Pandau – Ramayana)	10	7	10–15
1A (Awal Bros – Bandara)	2	14	20
02 (Term. BRPS – Kulim)	10	6	15–20
03 (Awal Bros – Kampus UIN)	10	7	15–20
4A (Ps. Tangor – Ramayana)	8	8	20
4B (Ramayana – Term. BRPS)	6	8	20
4C (Walikota Sudirman – Walikota Tenayan)	3	7	20–30
05 (Pelabuhan Sei Duku – Sudirman)	3	11	15–20
06 (Pandau – Term. BRPS)	6	6	20
7A (Pujasera Arifin Ahmad – Tri Bakti)	2	12	15–20
7B (Pujasera Arifin Ahmad – Puskesmas Simp. Tiga)	3	9	15–20
8A (Kantorwalikota – Stadion Rumbai)	6	6	20–30
8B (Stadion Rumbai – Palas Raya)	2	9	20
09 (BRPS – Kampus UIN)	2	9	15–20
10 (Ramayana – UNILAK)	2	9	15–20
Jumlah	75	128	

*RIT=Ritase/Jumlah Pulang Pergi (PP)
(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

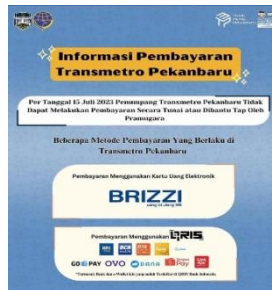
1) Pembayaran Non-Tunai Jumlah armada bus TMP terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penumpang Trans Metro Pekanbaru (TMP) telah mengimplementasikan sistem pembayaran

non-tunai sebagai bagian dari transformasi layanan menuju digitalisasi sektor transportasi publik. Transformasi ke sistem pembayaran non-tunai merupakan bentuk modernisasi layanan

publik yang tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan pengguna, tetapi juga

mencerminkan akuntabilitas dan efisiensi pengelolaan keuangan negara/daerah.

Gambar 1.1
Informasi Pembayaran Trans Metro Pekanbaru



2) Trayek Baru

Sebagai bagian dari upaya ekspansi dan integrasi transportasi regional, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan telah merencanakan pembukaan trayek baru yang menghubungkan Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar.

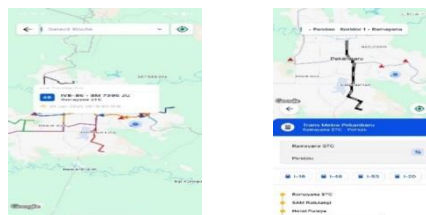
Dalam wawancara dengan Bapak Sunarko, Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau menjelaskan:

“Kami melihat ada kebutuhan mobilitas masyarakat dari dan ke Kabupaten Kampar yang cukup tinggi, terutama pekerja harian dan mahasiswa. Maka dari itu, kami mengusulkan pembukaan trayek lintas kabupaten dengan rute strategis yang bisa menghubungkan simpul-simpul kegiatan ekonomi dan pendidikan.”

3) Aplikasi Mitra Darat

Aplikasi Mitra Darat menyediakan data real-time terkait operasional bus TMP, seperti jadwal, rute, dan posisi armada.

Gambar 1.2
Aplikasi Mitra Darat



b. Pengorganisasian (Organizing)

Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru (TMP) kini berada di bawah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Transisi pengelolaan dari Perusahaan Daerah Pembangunan ke UPT

PAP sejak Januari 2017 menandai perubahan fundamental dalam dimensi pengorganisasian, di mana layanan angkutan umum dikelola langsung sebagai bagian dari fungsi teknis dinas.

1) Struktur Organisasi UPT (Tahun 2024)

Tabel 1.2
Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan

Jabatan	Jumlah Pegawai	Tugas Utama
Kepala UPT	1 orang	Koordinasi umum, pelaporan ke Kadishub
Subkoordinator Perencanaan & Operasi	1 orang	Menyusun rencana trayek, jadwal, dan kebijakan teknis
Subkoordinator Pemeliharaan Armada	1 orang	Menangani perawatan, bengkel, dan pemeriksaan rutin
Subkoordinator Pelayanan & Pengawasan	1 orang	Monitoring kinerja sopir, layanan, dan pengaduan publik
JOM FISIP Vol. 13: Edisi I Januari – Juni 2026 Page 9	JOM FISIP Vol. 13: Edisi I Januari – Juni 2026 Page 9	JOM FISIP Vol. 13: Edisi I Januari – Juni 2026 Page 9
Petugas Lapangan	25 orang	Pengawasan halte, armada, dan jadwal operasional

*Jumlah Pegawai UPT Total: 4 Orang
(Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Bapak Sarwono menambahkan:

“Kurangnya SDM di sektor teknis menyebabkan pembagian kerja menjadi timpang, dan fungsi pengawasan belum ditunjang oleh sistem informasi berbasis digital. Selain itu, koordinasi horizontal dengan instansi lain di luar UPT masih berjalan lambat, yang menyebabkan keterlambatan pelaksanaan pembangunan infrastruktur pendukung.”

2) Pengorganisasian Melalui Regulasi

Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2016 menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Regulasi ini menjadi dasar hukum fundamental bagi Dinas Perhubungan dalam merencanakan, melaksanakan, dan

mengevaluasi seluruh kegiatan operasional TMP.

3) Pengorganisasian Pelayanan

Pelayanan petugas juga mendapat perhatian, dimana petugas dianggap memiliki peran penting dalam membangun kepuasan penumpang.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Actuating (penggerakan) adalah proses membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

1) Pengembangan Koridor

Pengembangan koridor merupakan salah satu aspek kunci dalam optimalisasi layanan Trans Metro Pekanbaru (TMP). Menurut pernyataan Kepala UPT

Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Sarwono:

“Kami secara bertahap menambah koridor sesuai dengan pertumbuhan kota dan permintaan masyarakat. Misalnya, setelah melihat tingginya mobilitas mahasiswa, kami buka rute ke arah kampus-kampus besar. Evaluasi terus kami lakukan, terutama lewat survei pengguna dan monitoring lapangan.”

2) Optimalisasi Jumlah Bus Trans Metro Pekanbaru

Optimalisasi jumlah armada bus merupakan langkah penting dalam menjamin kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna Trans Metro Pekanbaru (TMP). Bapak Sunarko, Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menyatakan:

“Kami memakai standar nasional yang dikeluarkan Dirjen Perhubungan Darat untuk menentukan jumlah ideal bus per trayek. Misalnya, untuk trayek Pandau–Pelita Pantai, kami tempatkan 11 unit bus agar waktu tunggu rata-rata sekitar 10 menit. Ini cukup ideal untuk ukuran kota seperti Pekanbaru.”

3) Pengadaan Angkutan Pengumpan Trans Metro Pekanbaru

Sebagai bagian dari strategi integrasi transportasi publik, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru meluncurkan layanan angkutan pengumpan (feeder) bernama OpletPekan pada Desember 2023. Menurut Bapak Sunarko, Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

“OpletPekan kami rancang sebagai angkutan pengumpan ramah lingkungan. Unit yang digunakan adalah mikrobus listrik. Ini merupakan bagian dari upaya mendorong transportasi rendah emisi dan menghubungkan wilayah pemukiman ke halte TMP.”

4) Pelayanan Pelajar Dalam Layanan Trans Metro Pekanbaru

Sebagai bagian dari pelayanan publik yang inklusif, Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan kebijakan tarif gratis bagi pelajar tingkat SD, SMP, dan SMA untuk menggunakan layanan Trans Metro Pekanbaru.

“Anak-anak sekolah cukup tunjukkan kartu pelajar atau pakai seragam, langsung bisa naik tanpa bayar. Ini kebijakan dari pemerintah kota, dan kami di lapangan rutin mengingatkan agar pelajar tetap tertib selama di dalam bus.”

5) Integrasi Layanan Trans Metro Pekanbaru

Sebagai upaya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan masyarakat, Trans Metro Pekanbaru (TMP) kini mengembangkan sistem integrasi layanan, baik secara fisik maupun digital. Menurut Bapak Sunarko, Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru :

“Kami memang sedang dorong sistem transportasi terintegrasi. Jadi, masyarakat bisa gunakan OpletPekan dari lingkungan tempat tinggal, lalu sambung dengan TMP. Untuk kemudahan akses informasi, kami gunakan aplikasi Mitra Darat yang sudah terkoneksi dengan sistem pemantauan bus.”

6) Pengelolaan Halte Trans Metro Pekanbaru

Halte bus TMP merupakan fasilitas penting sebagai tempat penumpang menunggu dan bertransit. Menurut Bapak Sarwono, Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru :

“Beberapa halte sering mengalami kerusakan seperti kaca pecah, dinding yang dicoret-core, dan sampah berserakan. Kami sudah berusaha untuk rutin membersihkan dan memperbaiki, tapi tindakan vandalisme ini cukup menghambat pelayanan yang optimal.”

7) Pengelolaan Infrastruktur Trans Metro Pekanbaru

Dalam sistem transportasi publik seperti Trans Metro Pekanbaru, pengelolaan infrastruktur menjadi elemen vital yang menentukan kelancaran dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Sarwono, ia menyatakan:

“Kami terus melakukan pemantauan terhadap kondisi fisik armada Trans Metro. Setiap bus memiliki jadwal servis berkala, namun kendala anggaran kadang membuat beberapa unit tertunda perbaikannya. Untuk halte, beberapa memang rusak karena vandalisme atau faktor cuaca, dan kami sudah mengajukan usulan perbaikan ke pemerintah kota.”

8) Peningkatan Layanan Trans Metro Pekanbaru

Sebagai bentuk komitmen dalam menyediakan transportasi publik yang berkualitas, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terus melakukan upaya peningkatan layanan Trans Metro Pekanbaru (TMP). Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Sunarko menjelaskan:

“Kami telah mengajukan penambahan 10 unit bus baru melalui APBD dan kerja sama dengan Kementerian Perhubungan. Selain itu, kami juga telah merancang perluasan rute ke wilayah pinggiran kota seperti Tenayan Raya dan Rumbai agar jangkauan TMP lebih merata.”

d. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling (pengawasan) adalah sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perubahan-perubahan sehingga pelaksanaan

sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan panduan.

Plt. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Sunarko:

“Kami memiliki tim yang secara rutin melakukan pengecekan lapangan, baik terkait ketepatan waktu armada, kebersihan bus, hingga keluhan dari masyarakat. Kami juga menerima aduan melalui layanan call center dan media sosial, yang langsung ditindaklanjuti dengan klarifikasi ke pihak operator.”

1) SOP Operasional Trans Metro Pekanbaru
Pengoperasian Trans Metro Pekanbaru (TMP) diatur secara resmi melalui Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2016 yang menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam menjalankan layanan angkutan umum ini. SOP ini dirancang untuk memastikan operasional bus berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dalam kerangka teori *standard operating procedures* dan *public service management*, keberadaan SOP adalah elemen kunci untuk menciptakan layanan publik yang efektif dan efisien.

2) Pengawasan Sistem Pembayaran Elektronik Trans Metro Pekanbaru
Implementasi sistem pembayaran elektronik pada Trans Metro Pekanbaru (TMP), menggunakan kartu Brizzi dan QRIS, tidak hanya memudahkan penumpang tetapi juga membutuhkan pengawasan yang ketat untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan transparan.

Staf Penata Komputer Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Fikri, menjelaskan:

“Kami melakukan monitoring transaksi pembayaran elektronik secara rutin untuk memastikan tidak ada penyimpangan, kesalahan pencatatan, atau gangguan sistem yang dapat merugikan baik

penumpang maupun pengelola. Setiap hari kami memeriksa laporan transaksi dan melakukan pengecekan sistem untuk memastikan perangkat pembayaran, seperti mesin QRIS dan kartu Brizzi, berfungsi dengan baik tanpa kendala.”

3) Pengawasan Pelayanan kepada Masyarakat

Pengawasan terhadap pelayanan Trans Metro Pekanbaru (TMP) memiliki tujuan utama memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa layanan angkutan umum ini berjalan sesuai dengan jadwal dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Bapak Sarwono, Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menyampaikan:

“Kami rutin melakukan pengawasan agar bus beroperasi tepat waktu dan pelayanannya tetap baik. Ini penting supaya masyarakat merasa nyaman dan percaya menggunakan Trans Metro.”

4) Penegakan Hukum dalam Pengawasan

Penegakan hukum merupakan bagian penting dari pengawasan operasional Trans Metro Pekanbaru (TMP). Kepala UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Bapak Sarwono:

“Kami memberikan teguran langsung kepada sopir atau petugas yang melanggar SOP, misalnya terlambat berangkat, melebihi kecepatan, atau tidak mengikuti rute yang ditentukan. Teguran ini bertujuan agar pelanggaran tidak terulang. Penegakan sanksi dilakukan secara konsisten agar seluruh pegawai memahami pentingnya disiplin dan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat.”

2. Hambatan Pengelolaan Transportasi Publik Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2023-2024

Pengelolaan transportasi publik, khususnya Trans Metro Pekanbaru (TMP), menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas layanan dan pencapaian tujuan sistem angkutan massal ini. Hambatan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan tantangan dalam pemenuhan standar regulasi yang telah ditetapkan pemerintah.

Terbatasnya Infrastruktur dan Fasilitas Penunjang (Kesenjangan terhadap SPM Aspek Kenyamanan). Fakta lapangan menunjukkan banyak halte TMP mengalami kerusakan fisik, seperti kaca pecah, dinding yang rusak, serta kebersihan yang kurang terjaga. Manajemen dan Koordinasi yang Kompleks (Tantangan Implementasi Perwako) Pengelolaan TMP melibatkan berbagai pihak, seperti Dinas Perhubungan, operator bus, pengawas lapangan, dan pemerintah daerah. Permasalahan Pengawasan dan Penegakan Aturan (Lemahnya *Law Enforcement Internal*) Sebagaimana telah dibahas pada fungsi pengawasan, operasional TMP terkendala oleh keterbatasan sumber daya pengawas, resistensi dari sopir, dan sistem sanksi yang belum optimal. Kendala Transisi Sistem Pembayaran (Adaptasi Regulasi Non-Tunai) Meskipun pemerintah telah menetapkan kewajiban pembayaran non-tunai per 15 Juli 2023 sebagai bentuk dukungan terhadap Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala. Belum semua penumpang dan petugas terbiasa atau memiliki akses mudah ke sistem elektronik (Brizzi/QRIS). Kendala Transisi Sistem Pembayaran (Adaptasi Regulasi Non-Tunai) Meskipun pemerintah telah menetapkan kewajiban pembayaran non-tunai per 15 Juli 2023 sebagai bentuk dukungan terhadap Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala. Belum semua penumpang dan petugas terbiasa atau

memiliki akses mudah ke sistem elektronik (Brizzi/QRIS). Kurangnya Kesadaran dan Kebiasaan Masyarakat (Tantangan Budaya Transportasi) Penggunaan transportasi publik di Pekanbaru masih menghadapi tantangan dari kebiasaan masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi.

Faktor Sosial dan Keamanan (Isu Keamanan Lingkungan) Beberapa pengguna TMP mengeluhkan kurangnya keamanan di halte atau dalam bus, terutama pada waktu malam hari.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan Trans Metro Pekanbaru oleh UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan belum berjalan optimal pada keempat fungsi manajemen publik, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Meskipun UPT telah memiliki rencana operasional dan struktur organisasi yang jelas, pelaksanaan masih terkendala oleh keterbatasan anggaran, ketimpangan beban kerja, minimnya pelatihan bagi petugas, serta belum maksimalnya digitalisasi sistem pengawasan. Keberhasilan pengelolaan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, koordinasi lintas instansi yang sinergis, dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas layanan transportasi publik yang berkelanjutan di Kota Pekanbaru.

2. Saran

UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan disarankan untuk meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin dan pemerataan beban kerja. Koordinasi dengan OPD terkait seperti Dinas PU perlu diperkuat agar perencanaan rute dapat berjalan sinergis. Sistem pengawasan dan pelaporan sebaiknya

didigitalisasi untuk mempercepat respons operasional. Selain itu, evaluasi rutin terhadap trayek dan layanan perlu dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemberian insentif juga penting untuk meningkatkan motivasi kerja petugas.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adisasmita, Sakti Adji, (2011). *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Itje Pangkey, Margaret Inof Riisyie Rantung (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jawa Tengah: CV. Tahta Media Group).
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Labolo, M. (2013). *Memahami ilmu pemerintahan*. Rajawali Pers.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci (Sampel halaman)*. Nanang Martono.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. PT Gramedia Jakarta
- Mulyadi, Dedi. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (konsep, & praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika, pelayanan, inovasi, untuk kinerja Organisasi)*. Bandung. 2016: Alfabeta
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Simanjuntak, B. A., & Sosrodiharjo, S. (2014). *Metode Penelitian Sosial (Edisi Revisi)*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.

Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta; Balai Pustaka, 2015), hlm. 540

Yudiana & Subroto (2014). *Manajemen Pendidikan* (Jakarta:PT Raja Grafindo persada)

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia).

Skripsi/Jurnal

Astuti, Puji. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru*.

D.A. Trisliatanto, 'Metodologi Penelitian', 2020

Erlina, Roza. (2019). *Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru*.

Gunawan, A. R., Rachmawati, I., & Meigawati, D. (2019). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Tata Kelola Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Sukabumi*. 1 (2).

Kurniullah, A. Z. (2021). *Metode Penelitian Sosial*.

Manullang, M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta Gadjah Mada University.

Nia Gusti Lestari. (2017). *Pengelolaan Sistem Transportasi Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2013-2015*.

Prastowo, A., & Moleong, L. J. A. *Jenis Penelitian*. (2020).

Rahmadani, Bella. (2018). *Analisis Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal*

Angkutan Massal Berbasis Jalan Pada Uptd Pengelola Angkutan Perkotaan Kota Pekanbaru.

Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Rahman, A., Sari, N. M. W., Fitriani, F., Sugiarto, M., Sattar, S., Abidin, Z., ... & Haryanto, E. (2022). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*

Setiyono, B. (2019). *Birokrasi Dalam Perspektif "Politik & Administrasi"* (Vol. 1). Nuansa.

Zulmardi, Z. (2015). *Mahmud Yunus Dan Pemikirannya Dalam Pendidikan*. Ta'dib, 12(1).

Peraturan dan Perundang

Undangan

Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Yang Mengacu pada Perkembangan dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat, Demokratisasi serta Kemandirian Daerah

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dan Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan umum berbasis Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang pengelola Bus Trans Metro Pekanbaru

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08
tahun 2008 dan MOU tentang
Pengembangan SAUM
Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 87
Tahun 2015 tarif penumpang Trans
Metro Pekanbaru

Web Internet

Website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
(<https://www.dishub.pekanbaru.go.id/>)