

KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN TRANSPEKANBARU (UPT PTP) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN TRANS METRO KOTA PEKANBARU

Arlan Riski Saputra Nainggolan¹

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia*

Email: arlan@gmail.com

Abstrak

Kinerja unit pelaksana adalah kualitas dan kuantitas yang mencakup unsur teknik dan sudah diraih dengan baik oleh para pegawai yang menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab yang sudah ditetapkan instansi. Trans Metro di Kota Pekanbaru merupakan kendaraan umum yang disediakan untuk masyarakat dan berada dibawah kendali pelaksana teknis pengelolaan kota Pekanbaru yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang transportasi. Dalam pelayanan publik masih tergolong standar serta dibawah kendali kepala pelaksana teknis pengelolaan bus trans yang ada dikota ini. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu jam operasional yang belum konsisten, belum adanya jalur khusus transmetro akibatnya menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kemacetan lalu lintas serta kualitas layanan terkait sarana dan prasarana juga masih belum memadai. Maka dari itu unit pelaksana teknis pengelolaan trans Pekanbaru harus menanggapi permasalahan tersebut dengan mengembangkan sistem perbaikan terhadap kinerja mereka dalam manajemen dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelaksana teknis pengelolaan transportasi perkotaan (UPT PTP) dalam meningkatkan layanan bus trans metro Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor penghambat apa saja yang dialami pelaksana teknis dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto (2018) dan menghasilkan 5 indikator, diantaranya: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah pemaparan tentang kinerja para pelaksana teknis terhadap bus trans kota Pekanbaru yang dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik karena beberapa faktor yaitu: permasalahan dana, partisipasi masyarakat dan juga jam operasional yang belum optimal.

Kata Kunci : Kinerja, Pengelolaan, Manajemen pelayanan

Abstract

The performance of the implementing unit is quality and quantity which includes technical elements and has been achieved well by employees who carry out their duties in accordance with the level of responsibility that has been determined by the agency. Trans Metro in Pekanbaru City is a public vehicle provided to the community and is under the control of the technical management of Pekanbaru City which aims to provide services to the community in the field of transportation. Public services are still classified as standard and are under the control of the head of technical management for trans buses in this city. The problems found were inconsistent operating hours, the absence of special transmetro lanes, which has become one of the factors causing traffic jams and the quality of services related to facilities and infrastructure is also still inadequate. Therefore, the Pekanbaru trans technical management implementation unit must respond to these problems by developing a system for improving their

performance in management and service. This research aims to determine the performance of the urban transportation management technical implementation unit (UPT PTP) in improving Pekanbaru City's trans metro bus services and to find out what inhibiting factors experienced by technical implementers in carrying out their duties. This research uses Agus Dwiyanto's (2018) performance theory and produces 5 indicators, including: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The method used in this research is a qualitative research method, with data collection techniques, namely observation and interviews. The results of this research are an explanation of the performance of the technical implementers of the Pekanbaru trans city bus, which can be said to have not been implemented well due to several factors, namely: funding problems, community participation and operating hours that are not optimal.

Keywords: *Performance, Management, Service Management*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan untuk melayani, membantu dan mengurus hal, baik barang ataupun jasa. Hal ini telah ditetapkan menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat kota atau daerah tempat tinggal masyarakat. Adapun tugas dan kewajiban pemerintah adalah memberikan suatu pelayanan terkhusus kepada masyarakat dalam segi memfasilitasi kebutuhan dan kepentingan. Hal ini juga termasuk dalam kategori bidang barang dan jasa yang bersifat publik dimana masih diperlukannya pengaturan serta pengawasan dalam pemenuhannya.

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas ketersediaan barang, jasa atau pelayanan administratif menurut UU No. 25 Tahun 2009. Inovasi pelayanan berkaitan dengan suatu tindakan yang dilakukan oleh pegawai yang mempunyai tugas dan pelayanan publik disertai dengan sarana dan prasarana yang memenuhi, hal ini menjadi suatu hal yang sangat penting karena sistem pelayanan akan berjalan dengan sangat baik. Pelayanan yang dimaksud adalah sebuah pelayanan yang diberikan dan atas nama pemerintah yakni sebuah pelayanan administrasi yang berinovasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah baik pemerintah

pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Hakikat pelayanan publik sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan masyarakat dalam rangka menciptakan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kinerja dapat diartikan sebagai suatu pandangan tentang tingkatan ataupun hasil suatu pencapaian dari sebuah proses pelaksanaan suatu kegiatan, program maupun kebijakan dalam mewujudkan hal-hal yang telah disusun dalam skema strategis suatu organisasi yaitu sasaran, tujuan visi dan juga misi dalam membangun organisasi. Tingkat keberhasilan suatu kinerja dapat dilihat dari sebuah organisasi yang bisa mencapai tujuan, serta visi dan misi yang sudah ditetapkan. Menurut Mashun definisi kinerja adalah suatu hasil ataupun pencapaian dalam pelaksanaan suatu kegiatan, program dalam mewujudkan serangkaian rencana yang tercantum dalam strategic planning dalam suatu organisasi yakni tujuan, visi dan misi. Dalam kinerja organisasi, suatu pelayanan publik banyak mendapatkan berbagai pandangan dan sorotan dalam masyarakat dikarenakan masyarakat yang berpikir secara kritis dalam memberikan penilaian dari setiap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pada hal ini, pelayanan publik masyarakat sangat menuntut pelayanan yang profesional dengan penuh kualitas yang baik dalam pelayanan barang maupun jasa agar masyarakat merasakan hasil yang optimal dan maksimal.

Transportasi umum adalah salah satu pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat karena harganya yang terjangkau, aman, ramah lingkungan serta dapat mengurangi kemacetan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah diharapkan agar bisa berupaya memberikan pelayanan dengan sangat baik, salah

satu contohnya yakni dengan menyediakan jasa pelayanan transportasi umum. Seiring dengan perkembangan zaman ke zaman dan perubahan yang terjadi di setiap kota menuntut untuk tersedianya kebutuhan akan bidang transportasi, sehingga menyebabkan permasalahan dalam bidang ini menjadi sangat kompleks. Maka dari itu diperlukan sebuah Tindakan-tindakan untuk sebuah penanganan yang lebih cepat dan solutif, beragam masalah yang ada dalam bidang ini adalah pola jaringan angkutan umum, izin trayek, kebijakan parkir dan kebijakan lalu lintas. Permasalahan umumnya terjadi dikota-kota besar salah satunya adalah kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru merupakan kota metropolitan yang terletak di provinsi Riau. Kota Pekanbaru memiliki fungsi sebagai pusat pemerintahan Provinsi Riau. Kota Pekanbaru juga merupakan kota terbesar yang ada di Provinsi Riau. Menurut badan Statistik Kota Pekanbaru (2019) memiliki 12 kecamatan, 83 kelurahan dengan luas wilayah 632,26 KM, dan 1.117.359 jiwa penduduk. Kota Pekanbaru memiliki salah satu keunggulan yaitu ada pada minyak bumi. Kota Pekanbaru juga sangat dipengaruhi oleh keberadaan minyak, pabrik, dan kertas.

Kota Pekanbaru sendiri saat ini jumlah kendaraan pribadi di kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena suasana lalu lintas yang tidak kondusif.

Untuk itu Dinas Perhubungan menanggapi permasalahan tersebut dengan mengembangkan sistem perbaikan manajemen dan pelayanan di beberapa provinsi di Indonesia. Sistem tersebut dikenal dengan sarana angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro. Beberapa kota di Indonesia yang telah mengembangkan sistem transportasi ini antara lain; DKI Jakarta (Trans Jakarta), Yogyakarta (Trans Jogja), Bandung (Trans Metro Bandung), Pekanbaru (Trans Metro Pekanbaru), Palembang, Semarang (Trans Semarang), Solo (Trans Batik Solo), dan Manado. Namun diantara kota yang telah mengembangkan sistem tersebut hanya DKI Jakarta yang menggunakan jalur sendiri sedangkan kota-kota lain masih bercampur dengan arus lalu lintas.

Dikota Pekanbaru sendiri Transmetro

mulai berdiri pada tahun 2009 dan di kelola oleh unit pengelolaan trans Pekanbaru dibawah pengawasan Dinas Perhubungan. Trans metro sendiri merupakan jenis transportasi angkutan umum perkotaan yang pengoperasiannya berawal dari ditetapkannya Pekanbaru sebagai Kota percontohan Transportasi oleh Departemen Perhubungan melalui SK 111 tahun 2007 di bidang penyelenggara angkutan umum perkotaan. Pada awalnya transmetro Pekanbaru hanya melayani 2 koridor, namun seiring berjalannya waktu transmetro Pekanbaru telah melayani 8 koridor yang menjangkau seluruh kota Pekanbaru dan wilayah kawasan terdekat yakni kabupaten Kampar.

Bus trans metro sendiri menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga mengurangi tingkat polusi udara. Dengan bus yang berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang yang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang yang penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi dengan fasilitas AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang, dan selama bus beroperasi tidak harus menunggu penumpang penuh untuk melakukan perjalanan. Beberapa faktor penyebab kurangnya efisiensi trans metro Pekanbaru dari beberapa hal :

1. Trans metro Pekanbaru belum mempunyai jalur khusus seperti *busway* di Jakarta.
2. Halte bus untuk *busway* biasanya berada di median jalan, sehingga pengoperasian bus berada pada jalur cepat. Sedangkan transmetro di Pekanbaru halte bus tersebut berada dekat dengan sisi jalan yang mana ini menyebabkan kemacetan dan berjalan pada jalur lambat pada sisi luar jalan.
3. Kecepatan bus transmetro Pekanbaru idelanya berada pada angka 30 km/jam atau setidaknya rata-rata 25 km/jam. Namun karena kepadatan kendaraan pada saat pengoperasian bus membuat kecepatan bus berkurang mengikuti kondisi jalanan sehingga waktu kedatangan bus ke setiap halte yang biasanya 10-15 menit dapat menjadi lebih sesuai dengan kondisi jalanan di kota Pekanbaru.
4. Jadwal pengoperasian bus transmetro belum optimal sehingga menyebabkan masyarakat kurang tertarik untuk memilih transportasi ini.

5. Fasilitas didalam bus transmetro kota Pekanbaru seperti AC beberapa ada yang kurang berfungsi dengan sempurna akibatnya tempat duduk yang paling belakang menjadi panas dan kurang nyaman.
6. Untuk halte sendiri sangat jauh berbeda dengan yang ada di kota Jakarta, karena untuk kota pekanbaru sendiri ada 3 jenis untuk halte atau persinggahan bus yaitu permanen yang memiliki bentuk bangunan dengan fasilitas tempat duduk untuk menunggu bus, sedangkan semi permanen memiliki bentuk bangunan kecil yang hanya memiliki atap dan fasilitas tempat duduk yang sedikit dan untuk halte portable yang hanya menyediakan tangga untuk naik dan turun dari bus serta tidak ada fasilitas tempat duduk sama sekali.

Perlu diketahui bahwa Trans Pekanbaru tidak mencantumkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dialihkan menjadi SPM (Standar Pelayanan Minimal) hal ini dikarenakan perancangan SOP sendiri masih dalam tahap pembaharuan. Berikut lampiran standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek yang disahkan oleh Menteri Perhubungan, sebagai berikut:

1. Dalam pasal 2 ayat 2 “Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Keamanan
 - b. Keselamatan
 - c. Kenyamanan
 - d. Keterjangkauan
 - e. Kesetaraan; dan
 - f. Keteraturan

Dilihat dari laporan kinerja 2020-2022 bahwa transmetro sendiri masih banyak di temukan kendala operasional sehingga belum maksimalnya layanan bus transmetro beroperasi di kota Pekanbaru ini. Karena itu transmetro belum menjadi faktor utama dalam pilihan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum sehingga banyak dari mereka lebih memilih kendaraan pribadi yang menyebabkan kepadatan ataupun kemacetan di kota Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2009, bahwa kinerja upt

pengelolaan trans Pekanbaru masih memiliki kendala terkait dalam Mengatur dan mengelola pelayanan angkutan umum perkotaan/trans metro Pekanbaru serta dalam segi pemeliharaan prasarana dan sarana dan juga peralatan penunjang lainnya masih kurang. Untuk itu upt ptp belum maksimal sebagai pengelola berjalannya sistem angkutan umum massal (SAUM) untuk kelancaran mobilisasi masyarakat di Kota Pekanbaru.

Kinerja upt pengelolaan trans Pekanbaru juga merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang kewenangan daerah. Transportasi juga merupakan menunjang perkembangan wilayah dan pemerataan hasil pembangunan, pengangkutan dapat berperan sebagai penunjang (pelayanan), pemacu (pendorong), sekaligus pemicu (penggerak) perkembangan, selain itu Transportasi Umum pada masa mendatang akan sangat mempengaruhi perkembangan kita dan mutu hidup manusia. Dalam rangka pemenuhan transportasi untuk masyarakat serta mendorong terciptanya sarana transportasi yang lebih baik. Pemerintah Kota Pekanbaru mengoperasikan Bus. Karakter umum transportasi publik pada dasarnya untuk melayani masyarakat dengan mobilitas, akses pada pekerja, pusat kesehatan dan tempat rekreasi. Faktor pendukung yang juga menjadi pengaruh minat masyarakat dalam menggunakan Trans Metro adalah faktor kebersihan lingkungan serta ada atau tidaknya gangguan. Alasan pemilihan terhadap penggunaan angkutan umum ini tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan, bermula dari tempat pemberhentian angkutan umum atau yang disebut sebagai halte.

halte trans metro Pekanbaru memiliki 3 tipe halte yaitu Halte Permanen, Semi Permanen dan *Portable*. Perbedaan dari ketiga tipe halte ini berdasarkan darisegi infrastrukturnya yaitu:

1. Halte permanen berbentuk kotak ditutupi dinding dan kaca dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
2. Halte semi permanen bentuknya terbuka tidak ditutupi oleh dinding, tetapi juga dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
3. Halte portable yaitu hanya menyediakan fasilitas tangga sebagai naik dan turun tidak dilengkapi dinding dan atap, halte ini bisa berpindah tempat.

Tentunya juga mengenai kualitas layanan bus pada halte yang saat ini masih sangat kurang dalam hal pelayanan kepada masyarakat, namun ada beberapa halte yang kurang terjaga masyarakat untuk itu masyarakat kurang puas dalam hal layanan Bus Transmetro.

Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum serta disekitar ruas jalan bus banyak di tempati oleh pedagang kaki lima yang mengganggu bus untuk mengangkut penumpang, ada beberapa halte semi permanen yang tempat duduk penumpang untuk menunggu kedatangan bus sudah banyak rusak dan juga papan trayek yang mengalami kerusakan.

satu halte yang ada di daerah panam yaitu di jalan subrantas, akibat dari pedagang kaki lima halte tersebut tidak dapat di gunakan untuk untuk mengangkut penumpang ataupun menurunkan penumpang karena jarak pedagang dengan halte tersebut sangat dekat sehingga pengguna transmetro merasa kurang nyaman yang mengakibatkan berkurangnya efektivitas pelayanan bus yang seharusnya berhenti dekat dengan halte jadi terhalang dengan adanya pedagang kaki lima. Untuk itu kinerja upt ptp belum maksimal dalam menanggapinya dan juga sebagai pihak pelaksana karena belum adanya pengawasan kepada halte-halte tersebut.

Adapun data koridor perjalanan BRT (Bus Rapi Transit) di Kota Pekanbaru yaitu koridor 1 dengan rute Ramayana/STC – Pandau, koridor 2 Terminal Akap –Kulim, koridor 3 UIN – Awal Bros Sudirman, koridor 4A PS. Tangor – Ramayana, koridor 4B Terminal Akap – Ramayana, koridor 4C Walikota – Perkantoran Tenayan, koridor 6 Pandau – BPRS, koridor 8A Walikota – UNILAK.

koridor yang paling banyak penumpangnya terdapat pada koridor 01 Ramayana/STC – Pandau, 02 Terminal Akap – Kulim dan 03 Uin – Awal Bros Sudirman. Dikarenakan ketiga koridor tersebut melewati pusat keramaian Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 87 Tahun 2015 tarif penumpang seharga Rp 4.000,- untuk umum dan Rp3000,- untuk pelajar, tarif ini diberlakukan untuk semua rute.

baik jarak yang jauh maupun dekat dan satu kali perjalanan terkoneksi antar koridor. Dikarenakan jumlah kendaraan dikota Pekanbaru semakin meningkat, sehingga untuk mengurangi kemacetan dan polusi udara maka pemerintah kota

melalui Dinas Perhubungan menyiapkan bus trans metro yang disediakan sebaik mungkin bagi masyarakat.

pendapatan transmetro Kota Pekanbaru mengalami penurunan yang menyebabkan kurangnya produktivitas bagi pihak UPT PTP sebagai penyelenggara dalam mengelola transmetro. Kondisi tersebut memberi dampak pada sarana dan prasarana sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu diperlukan adanya kinerja unit pelaksana teknis pengelolaan trans Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang transportasi dibawah naungan Dinas Perhubungan. Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana dalam segi pelayanan bus Trans Metro merupakan faktor yang masih perlu diperhatikan dalam pelayanannya, juga dikarenakan dengan bertambahnya jumlah bus penumpang setiap tahun maka masih sangat banyak beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kelayakan bus, koridor rute apakah sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, kondisi halte dan beberapa faktor pendukung lainnya seperti jalur khusus bus dan jam operasional yang belum konsisten yang berpengaruh dalam pelayanan transportasi.

Ditinjau dari tiap rute dan koridor halte, beberapa sarana prasarana masih tergolong belum optimal dan juga kurangnya penyuluhan dari pihak upt berupa edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan transportasi umum sehingga pengguna kendaraan pribadi masih enggan untuk berpaling menjadi pengguna transportasi umum. Berdasarkan fenomena yang terjadi dan sudah dijelaskan diatas transmetro kota Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi yang ada di Pekanbaru ini baik dalam pengoptimalan pelaksanaan pelayanan dan juga dari segi sarana dan prasarana yang disediakan untuk konsumen ataupun pengguna transmetro sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan agar berjalan dengan efektif dan menjadi pilihan utama masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bersifat analisis deksriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum,

dan menafsirkan makna data. Pendekatan studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam melibatkan beragam sumber informasi atau sumber majemuk (misalnya pengamatan, wawancara, dokumen dan berbagai laporan). Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Informan penelitian adalah Kepala UPT angkutan umum perkotaan, Petugas lapangan bus trans metro. Masyarakat/pengguna transmetro.

Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini yang mengkaji tentang Untuk mengukur kinerja UPT pengelolaan Trans Pekanbaru dalam meningkatkan layanan transportasi umum yaitu Transmetro. Selain itu yang menjadi kendala atau penghambat dalam pengoperasian bus adalah anggaran yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana disebutkan dalam konteks Kinerja UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru telah ditemukan beberapa permasalahan sehingga hal ini perlu memerlukan tanggapan dan penanganan dalam meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam bidang transportasi umum di Kota Pekanbaru.

Produktivitas

Pengukuran terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi, tingkat produktivitas organisasi ataupun pegawai pelaksana dapat di ketahui dari perbandingan sebagian rasio antara input dengan output. Konsep Produktivitas mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang di harapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Sasaran kinerja merupakan bagian dalam proses perencanaan kinerja dan merupakan dasar yang kuat untuk mengendalikan dan memantau pencapaian ataupun hasil kerja instansi dalam pelaksanaan kinerja kegiatan. Sasaran-sasaran yang ditetapkan sepenuhnya merupakan indikator penilaian keberhasilan pencapaian kinerja kegiatan yang telah dilaksanakan.

Kualitas Layanan

Tingkat pelayanan yang di berikan oleh pegawai pada UPT PTP yang dalam ini yaitu kesesuaian layanan, ketetapan waktu, dan sikap pegawai pemberi layanan yang di gambarkan pada hasil akhir yaitu kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Pelayanan menjadi aspek tugas utama organisasi publik yang mana masyarakat ditunjuk sebagai targetnya, khususnya dalam ruang lingkup pada transportasi umum. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan berupa jasa sebagai tingkat perlakuan yang memenuhi kepuasan masyarakat, tidak hanya pada kegiatan di luar itu, dalam kegiatan apapun yang dilakukan pemerintah, instansi dan Dinas yang targetnya adalah masyarakat tentunya kualitas pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas

Kemampuan organisasi seputar kinerja mengenai UPT.PTP yakni terkait responsivitas untuk mengenali kebutuhan masyarakat, dengan cara menganalisis data menyusun agenda dan penetapan prioritas layanan kemudian mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Aspek responsivitas ialah aspek penenuhan kebutuhan masyarakat mengenai kegunaan adanya keberadaan transmetro.

Responsibilitas

Penerapan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas ini dapat diketahui berdasarkan pelaksanaan kegiatan organisasi yang telah sesuai dengan mekanisme kerja dan prosedur kerja yang ada Dalam pelaksanaan program pemerintah penerapan administrasi yang baik mulai dari standart pelaksanaan prosedur, pencatatan hingga pengawasan dan evaluasi merupakan tolak ukur keberhasilan suatu program dan kegiatan, khususnya pada transportasi angkutan umum yaitu transmetro.

Akuntabilitas

Pelaksanaan pertanggungjawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak terkait yaitu UPT. PTP dan Dinas Perhubungan harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan dibidang tugasnya. Akuntabilitas berkaitan erat dengan

pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan untuk mencapai sasaran atau target kebijakan serta program

yang telah ditetapkan yang tertera dilaporan kinerja sebagai acuan kerjanya. Sesuai dengan tanggapan kepala UPT tentang laporan hasil kinerja.

Faktor Penghambat Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru (UPT PTP)

Berdasarkan dari wawancara di atas peneliti menemukan ada beberapa faktor penghambat yaitu:

1. Keterbatasan Anggaran

Anggaran merupakan alat untuk patokan dalam proses pelaksanaan kerja guna untuk menjalankan aktivitas ataupun program kerja dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Anggaran atau pendanaan aspek yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan trans pekanbaru. Dalam mewujudkan hal ini pihak UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru memperoleh dana melalui APBD Kota Pekanbaru.

2. Kurangnya minat atau partisipasi masyarakat dalam menggunakan transmetro

Pengadaan fasilitas yang diberikan Pemerintah khususnya dalam lingkup transportasi ini membedakan antara adanya minat atau partisipasi masyarakat selama mereka menjadi pengguna transmetro. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dari beberapa tanggapan yakni kepala UPT, Masyarakat dan Pramugara memaparkan bahwa preferensi masing-masing pengguna transmetro ini ada yang minat dan tidak minat serta kurangnya penyuluhan dari pihak upt berupa edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan angkutan umum. Hal ini terlihat dari jumlah penumpang bus yang tidak selalu sama, beberapa faktor yang menjadi pertimbangan juga antara lain adanya fasilitas umum yang kurang memadai dan jam operasional bus yang belum konsisten sehingga masyarakat lebih dominan menggunakan transportasi pribadi yang dianggap sebagian kalangan justru

lebih mempermudah mereka ketimbang menggunakan layanan bus transmetro ini.

3. Jam operasional bus transmetro yang tidak konsisten

Jam Kerja merupakan waktu untuk melakukan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan pengesahaan SOP terkait pembagian jam kerjanya. Para petugas yang ikut andil dalam merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan datang merupakan langkah-langkah memperbaiki pengurusan waktu. Apabila perencanaan pekerjaan belum dibuat dengan teliti, tidak ada yang dapat dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang dijalankan adalah selaras dengan sasaran yang ingin dicapai.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bus Transmetro Di Kota Pekanbaru yaitu:

- a) Mengenai pencapaian indikator dalam produktivitas ini terbilang masih belum tercapai dengan maksimal antara pemenuhan bus dengan kebutuhan jumlah masyarakat. Keterbatasan yang terjadi di sebabkan kekurangannya biaya anggaran yang diperoleh antara jumlah bus dengan biaya yang seharusnya di nominalkan.
- b) Tingkat pencapaian dalam kinerja kualitas pelayanan yang diberikan tiap pegawai Transmetro Pekanbaru terhadap para khalayak masyarakat atau penumpang yang menjadi pengguna pada jasa yang disediakan pemerintah ini dinilai cukup baik. Sebagai indikator konsep, dari kinerja kualitas layanan dimana kepala Unit Pelaksana Teknis juga bekerja dengan landasan SOP yang telah dibentuk dan disahkan.
- c) Untuk kualitas responsivitas juga tergolong cukup baik, akan tetapi mengenai tanggap dalam merespon keluhan/kritik dari penumpang pelayanan yang diberikan pegawai Trans Metro tidak begitu efektif, karena mereka kurang tanggap dalam merespon akan

- keluhan/kritik yang disampaikan beberapa para penumpang.
- d) Selanjutnya pada indikator responsibilitas yakni mencakup perihal penerapan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas ini dapat diketahui dan dinilai berdasarkan pelaksanaan kegiatan organisasi yang telah sesuai dengan mekanisme kerja dan prosedur kerja yang ada antar pegawai dalam tiap instansi.
- e) Dan terakhir untuk indikator akuntabilitas, dimana berkaitan erat dengan pertanggung jawaban terhadap efektivitas kegiatan untuk mencapai sasaran atau target kebijakan serta program yang telah ditetapkan yang tertera dilaporan kinerja sebagai acuan kerjanya. Termasuk lah didalamnya tentang pelaporan anggaran dana yang masuk dan keluar untuk pemulihan dan kebutuhan yang di perlukan dalam angkutan umum ini serta gaji untuk tiap karyawan dan pekerja.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, dkk. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Agustina, S. S., & Sukwika, T. (2021). Analisis Kinerja Pegawai pada Direktorat Sumber Daya, Ditjen Dikti Kemendikbud. *Journal of Applied Management Research*, 1(1), 34–44. <https://doi.org/10.36441/jamr.v1i1.263>
- Das, I. K. K. (2021). *Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai Melalui E-Warong Oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru (Studi Di Kecamatan Marpoyan Damai)*. Universitas Islam Riau.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Fitriah, N. K. (2021). Analisis Kinerja Keuangan pada Kegiatan Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Takalar Menggunakan Konsep Value For Money. *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Jegiftha, L., Gosal, R., & Sambiran, S. (2018). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kabupaten Kepulauan Talaud. *EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Kainde, J. V., Nayoan, H., & Waworundeng, W. (2021). Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Menata Perparkiran Kendaraan Bermotor di Kabupaten Mimika. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 289–299. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.307>
- Moelong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. RemajaRosdakarya Offset
- Pascasarjana, S., Simalungun, U., & Hataran, J. (2023). *KABUPATEN SIMALUNGUN PENDAHULUAN Dengan diberlakukannya Undang – Undang 22 tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang – Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah , bangsa Indonesia mengalami perubahan yang sangat mendasar dari berbagai bidang*. 5(1), 54–67.
- Rachmawati, T. R., & Hariani, D. (2016). Analisis Kinerja Organisasi Di Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi Kabupaten Semarang (Studi Kasus Pada Bidang Sosial Pelayanan Bantuan Dan Jaminan Sosial Terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 250–279.
- Rama, M. I., & Nartin, N. (2020). Kinerja Organisasi Pada Kantor Lurah Arombu Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(3), 490–500.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta CV.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta
- Visionida, J. (2021). *Jurnal Visionida, Volume 7 No.2, Desember 2021*. 7(2), 133–142.