

Peran Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru

Kerstin Angelina Damanik¹ Hafzana Bedasari²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: kerstinangelii@gmail.com¹ hafzana@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Peran merupakan kumpulan tugas, tanggung jawab, dan harapan yang terkait dengan posisi atau jabatan tertentu di dalam organisasi. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menyediakan angkutan umum yaitu bus Trans Metro Pekanbaru yang bertujuan untuk memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat. Adapun permasalahan yang ditemukan di lapangan yaitu masih terdapat bus TMP yang mogok saat sedang beroperasi dan kondisi pintu bus yang rusak, terdapat fasilitas halte yang sudah tidak layak dan rusak pada bagian tempat duduk dan plafon serta AC yang tidak berfungsi di dalam bus, menurunnya minat masyarakat menggunakan TMP dikarenakan pemberlakuan sistem pembayaran non tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota Trans Metro di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori peran menurut Jim Iff dan Frank Tesoriero dalam Khairunnisa (2023) dengan 4 indikator, yaitu: Peran Fasilitatif, Peran Edukasi, Peran Representasional, Peran Teknis. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini memaparkan tentang peran Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota Trans Metro di Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik namun terdapat beberapa kendala seperti anggaran yang terbatas dan rute bus TMP yang belum menjangkau wilayah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Peran, Dinas Perhubungan, Trans Metro Pekanbaru



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi sangat mempengaruhi perekonomian karena berfungsi sebagai penunjang, pendorong dan penggerak pertumbuhan ekonomi. Pengembangan dan pemerataan ekonomi akan terhambat apabila transportasi tidak dikelola dengan baik, sehingga dapat menyebabkan dampak buruk terhadap hasilnya kepada masyarakat. Sistem transportasi nasional harus diintegrasikan untuk memastikan layanan transportasi yang terjangkau, murah, dan seimbang dengan kebutuhan dan permintaan. Angkutan umum adalah bagian dari transportasi yang berkaitan dengan kebutuhan hidup orang banyak, dengan tujuan untuk menyediakan layanan yang nyaman dan dapat dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat penggunaannya. Layanan transportasi umum yang mudah digunakan diyakini akan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi akan sangat penting dalam jangka waktu yang panjang. Angkutan umum sangat penting untuk kehidupan masyarakat dan pergerakannya, terutama di kota bisnis, di mana waktu dan uang sangat penting. Daerah perkotaan Indonesia, umumnya angkutan umum massal masih kurang terorganisir. Saat ini, angkutan umum yang terjangkau penggunaannya merupakan prioritas utama.

Layanan transportasi meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi, sehingga arus transportasi di kota selalu lebih padat dibandingkan pedesaan, dan arus transportasi di negara maju akan lebih luas dan kompleks dibandingkan dengan negara berkembang. Ibu kota Provinsi Riau, yakni Pekanbaru dihuni 1.020.308 penduduk pada tahun 2023, dengan pertumbuhan 4,5% per tahun. (Sumber: Badan Pusat Statistik 2023) Kemacetan telah menjadi

hal yang tidak dapat dihindari di Kota Pekanbaru selama beberapa tahun terakhir. Akibat peningkatan jumlah kendaraan yang tidak seimbang, peningkatan infrastruktur jalan raya menyebabkan kemacetan, polusi, kebisingan, dan pemandangan yang tidak menyenangkan yang diperparah oleh lalu lintas yang semrawut. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bertanggungjawab atas urusan pemerintah daerah dan melakukan tugas pembantuan dalam bidang perhubungan berdasarkan prinsip otonomi. Selain itu, sebagai akibat dari desentralisasi, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menerima hak dan tanggung jawab yang diamanahkan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memberikan peran yang sangat vital dan strategis untuk pembangunan karena mereka berfungsi sebagai penggerak.

Dinas Perhubungan juga memiliki tugas dan fungsi yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 166 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Pasal 4 pada poin j, mengatakan bahwa tugas dan fungsi Dishub adalah produksi angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang dalam kota. Sejak 18 Juni 2009, Pemko Pekanbaru dan Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru mendirikan Trans Metro Pekanbaru (TMP) untuk menyediakan angkutan umum bagi warga Kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya. TMP beroperasi setiap hari mulai pukul 06.00 hingga 19.30 WIB dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan transportasi umum di Kota Pekanbaru dengan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi untuk mengurangi kemacetan, polusi, dan kebisingan. Bus TMP menjadi pilihan angkutan umum yang populer di Kota Pekanbaru. Akibatnya, jumlah penumpang Trans Metro Pekanbaru meningkat karena lebih nyaman, aman, irit, dan dapat diandalkan. Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2016 menetapkan standar operasional prosedur pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Pada tanggal 1 Januari 2017, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diberi wewenang untuk mengelola bus Trans Metro Pekanbaru. Setelah itu, kontrak bus Trans Metro Pekanbaru telah berakhir karena Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru beralih ke bidang properti, pengelolaan kawasan, dan utilitas.

Sejak Juli 2016, Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru telah berganti nama menjadi PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP), yang bertanggung jawab atas semua peralihan administrasi perusahaan. Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru, M. Noer, menyatakan bahwa selama bus TMP ini dikelola oleh Pemerintah Daerah, Pembangunan Kota Pekanbaru dinilai terus merugi. Oleh karena itu, Pemerintah Kota memindahkan pengelolaan bus TMP ke Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, lebih tepatnya ke UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru (PTP). Memastikan bahwa proses pelayanan dan operasional tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan publik adalah tujuan penting dari pengembangan sistem transportasi umum massal. Sesuai dengan SK Walikota Pekanbaru Nomor 766 Tahun 2021, tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru berencana untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah untuk memastikan proses berkelanjutan dan meningkatkan kinerja pemerintah daerah yang juga bertanggung jawab. Salah satu indikator kesejahteraan masyarakat adalah Standar Pelayanan Minimal, yang harus digunakan untuk mendukung pelayanan publik yang terjangkau tanpa terfokus pada laba.

Pelajar dan mahasiswa adalah mayoritas pengguna angkutan umum. Untuk warga Pekanbaru yang biasa menggunakan transportasi umum, tinggal di kota-kota yang memiliki banyak angkutan umum adalah tantangan tersendiri. Ini karena angkutan umum adalah "barang langka" di Pekanbaru. Kepraktisan dan harga terjangkau dari kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, membuat sepeda motor sebagai pesaing utama bus Trans Metro Pekanbaru. Bentuknya yang kecil memungkinkan sepeda motor bergerak di tengah kemacetan.

Harga sepeda motor tidak terlalu mahal bagi semua orang, terutama dengan berbagai pilihan kredit. Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) di Trans Metro Pekanbaru adalah aturan pemerintah untuk transportasi perkotaan. Berdasarkan data jumlah operasional bus TMP tahun 2022 bus yang dimiliki sejumlah 36 unit saja. Akibatnya, tarif biasanya meningkat tanpa mengimbangi peningkatan layanan. Sehingga, meningkatnya jumlah pengguna yang menggunakan kendaraan pribadi menimbulkan kekhawatiran. Meskipun pelayanan umum harus diutamakan karena berkaitan dengan hajat hidup orang banyak, alasan ini tidak jarang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dengan fasilitas pelayanan bus TMP. Ini termasuk bus yang sering mogok (tidak dapat berjalan) dan halte yang sangat rusak hingga tidak layak pakai. Terkadang, ada oknum supir yang membawa kendaraan di atas standar maksimal. Bus yang mogok diperjalanan dapat memperpanjang waktu perjalanan karena harus menunggu bus pengganti atau perbaikan, dan juga dapat menyebabkan kemacetan di jalan raya terhadap pengguna jalan yang lain. Fasilitas halte yang mulai rusak, seperti tangga, plafon, dan beberapa tempat duduk, khususnya di area jalan HR Soebrantas yang hilang, telah dicuri oleh orang tak dikenal. Hal ini membuat pengguna bus TMP tidak nyaman menunggu bus (RiauPos.co 22/12/22). Air Conditioner (AC) juga yang terkadang tidak berfungsi, kondisi pintu bus yang tidak bisa ditutup dikarenakan macet bahkan saat bus sudah berjalan yang diketahui bus tersebut pada trayek Pandau-Sudirman dengan Plat Nomor BM 7276 JU Nomor Punggung 24 (Cakaplah.com 10/05/22). Saat ini juga telah diberlakukan sistem pembayaran non tunai untuk bus TMP terhitung sejak bulan Juli 2023 lalu. Namun, perubahan metode pembayaran dari tunai menjadi nontunai mengakibatkan penurunan jumlah penumpang TMP (sumber: Instagram@infopku_). Karena situasi seperti ini, masyarakat kurang tertarik untuk menggunakan bus TMP karena pengelolaan yang kurang diperhatikan dari pihak pengelola bus TMP dan Dinhub Kota Pekanbaru. Di sinilah peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sangat penting dan diharapkan mampu memperbaiki kondisi saat ini untuk meningkatkan layanan bus TMP dan mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan transportasi umum. Saat ini, transportasi umum yang murah dan dapat diakses oleh semua orang adalah prioritas utama. Bersumber pada uraian latar belakang permasalahan di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Peran Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, sebuah jenis penelitian kualitatif yang melihat dan mendengar tentang bagaimana seseorang memahami dan mengalami pengalaman mereka. Memahami dan menjelaskan pengalaman hidup seseorang, termasuk interaksi dengan orang lain dan lingkungannya, adalah tujuan penelitian fenomenologi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan dan mendeskripsikan kasus atau masalah yang diamati secara langsung. Hasilnya adalah data deskriptif dalam bentuk kalimat naratif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Abdul Rahman Hamid Komplek Perkantoran Tenayan Raya, Gedung B.9 Lantai 1 dan 2, Sail, Kecamatan. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau 28285. Menurut Moleong (2006) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, informan adalah individu yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Selain itu, informan, menurut Andi (2010) dalam bukunya Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif adalah individu yang diperkirakan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang data, informasi dan fakta yang berkaitan dengan subjek penelitian. Dari penjelasan tersebut, penulis memahami bahwa informan berfungsi sebagai atasan dan bawahan. Karena informan langsung terlibat dalam kegiatan yang akan diteliti, ada

komunikasi terus-menerus terjadi. Karena dianggap memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitian, teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan untuk penelitian ini. Peneliti memilih informan yang mengetahui masalah penelitian dan dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mendapatkan data. Informan yang dipilih untuk penelitian ini adalah sebagai berikut: Kepala Bidang Pengembangan Sistem Transportasi; Kepala UPT Trans Metro Pekanbaru; Pengamat Perkotaan Kota Pekanbaru; Pramuda (supir bus) dan Pramugara/i (petugas bus); Masyarakat Pekanbaru selaku pengguna angkutan kota Trans Metro Pekanbaru; Masyarakat Pekanbaru yang bukan pengguna angkutan kota Trans Metro Pekanbaru 2 orang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data berikut:

1. Data Primer. Data primer dikumpulkan di lapangan melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang relevan dengan topik, seperti masyarakat dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Membuat catatan dari wawancara yang terdiri dari kegiatan mendengarkan, melihat, dan bertanya. Selain itu, peneliti juga melihat objek secara langsung.
2. Data Sekunder. Data dan informasi yang diperoleh dari penelitian untuk menjelaskan masalah yang diteliti disebut data sekunder. Sumber-sumber ini dapat berasal dari jurnal, laporan penelitian sebelumnya, serta sumber lain yang relevan dan penting untuk penelitian.

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan orang-orang yang terlibat dalam topik penelitian untuk mengumpulkan informasi tentang fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Observasi. Peneliti mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk mengetahui sejauh mana peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
3. Dokumentasi. Peneliti mengumpulkan data berdasarkan dari hasil laporan, buku-buku, dokumen peraturan dan sumber yang ada dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk mendapatkan informasi lebih lanjut secara tertulis tentang fungsi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro Di Kota Pekanbaru

Peran merupakan kumpulan tugas, tanggung jawab, dan harapan yang terkait dengan posisi atau jabatan tertentu di dalam organisasi. Setiap individu dalam organisasi memiliki peran yang ditetapkan dan diharapkan untuk melaksanakan perannya dengan baik. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori dari teori peran menurut Jim Iff dan Frank Tesoriero dalam Khairunnisa (2023) yang memiliki beberapa dimensi sebagai berikut: Peran Fasilitatif; Peran Edukasi; Peran Representasional; Peran Teknis.

Peran Fasilitatif

Peran fasilitatif dapat dilihat dari bagaimana suatu kelompok atau organisasi menjadi lebih produktif melalui perkuatan dan upaya mereka. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam peran fasilitatif mempunyai tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan angkutan kota yakni Trans Metro Pekanbaru yang layak bagi penggunaannya. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru harus mampu menyediakan bus yang cukup dan nyaman bagi masyarakat, didukung juga dengan prasarana seperti halte sebagai area tunggu bus yang layak dan nyaman bagi masyarakat pengguna TMP. Dalam hal ini, yang menjadi peran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai fasilitator yang pertama adalah peran Dishub dalam menyediakan angkutan kota Trans Metro Pekanbaru yang layak bagi masyarakat. Kemudian peneliti melakukan

wawancara terkait peran Dishub Kota Pekanbaru dalam menyediakan angkutan kota Trans Metro Pekanbaru yang layak bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si diketahui bahwa Dinas Perhubungan berupaya untuk menyediakan bus yang layak bagi masyarakat sebagai angkutan kota. Angkutan kota merupakan hal yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini adalah peran Dinas Perhubungan. Bus TMP menggantikan angkot yang sebelumnya beroperasi dengan biaya yang cenderung fluktuatif dibandingkan dengan TMP yang biayanya sudah diatur. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga berusaha untuk menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terkait jumlah bus TMP yang beroperasi saat ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT diketahui bahwa jumlah bus yang beroperasi saat ini sebanyak 38 bus dalam 8 trayek. Kondisi ini terkendala oleh anggaran biaya yang tersedia dari pemerintah. Apabila berbicara mengenai kebutuhan pastinya lebih besar dari jumlah sekarang, namun apabila ingin menambah trayek otomatis akan menambah pekerja (pramuda) dan pastinya juga memerlukan biaya tambahan. Melihat dari anggaran yang ada sekarang diprioritaskan untuk pengoperasian bus yang beroperasi pada trayek yang penting. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasanya jumlah bus yang beroperasi sekarang tergantung pada jumlah anggaran yang tersedia untuk bus TMP. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terkait kendala dari petugas lapangan saat mengoperasikan bus TMP. Dari hasil wawancara bersama dengan saudari Nabila diketahui bahwa, tidak semua halte dalam kondisi layak dikarenakan kondisi yang hancur atas perilaku dari masyarakat yang tidak bertanggung jawab. Dari hasil wawancara bersama dengan Bapak Ambarita diketahui bahwa, sebagian halte sudah cukup layak, namun kendalanya tetap berada pada perintilannya yang sering dicuri oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan wawancara peneliti dengan kedua petugas lapangan disimpulkan bahwa, kondisi halte di lapangan tidak semuanya dalam kondisi layak dikarenakan fisiknya yang hancur dan hilang disebabkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Terkait wawancara di atas bersama dengan Bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si diketahui bahwa halte merupakan tanggung jawab dari Dishub terutama UPT PTP, namun kondisi halte yang rusak dan sulit diperbaiki terjadi dikarenakan anggaran yang terbatas dengan skala prioritas yang dimana pengoperasian bus lebih penting maka anggaran tersebut dialokasikan lebih banyak untuk operasional bus.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT diketahui bahwa halte rusak merupakan kendala yang ada dan sering disebabkan oleh masyarakat itu sendiri seperti tangan yang jahil. Anggaran dalam setahun yang sudah disediakan untuk perawatan halte membutuhkan waktu tahun berikutnya untuk diadakannya anggaran selanjutnya untuk perbaikan perbaikan halte yang rusak. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kedua narasumber maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kendala yang terjadi di lapangan adalah halte yang rusak, hal ini merupakan sarana yang menjadi pendukung dalam pengoperasian bus TMP. Kondisi halte yang rusak dan terkesan dibiarkan oleh pihak Dishub, terjadi karena anggaran yang terbatas. Anggaran yang tersedia harus bisa diprioritaskan untuk hal yang lebih penting antara operasional bus dan perawatan halte. Jumlah anggaran yang sudah direncanakan untuk bus dan halte, akan bisa dianggarkan selanjutnya pada tahun berikutnya. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terkait bus TMP kepada masyarakat. Terkait wawancara dengan saudari Dewi Andini diketahui bahwa bus TMP sudah menjadi angkutan kota yang mampu memfasilitasi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan pribadi sebagai akses transportasi mereka. Berdasarkan wawancara dengan saudari Romaida Siburian diketahui bahwa bus TMP juga sudah menjadi angkutan kota yang cukup membantu masyarakat terkhusus dalam sisi biaya perjalanan yang terjangkau dibandingkan kendaraan umum lainnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kedua masyarakat maka

dapat ditarik kesimpulan bahwasannya bus TMP sudah menjadi sarana transportasi yang tepat bagi masyarakat penggunanya yang dapat menjangkau rute-rute penting dan juga memudahkan bagi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan.

Bus TMP juga menjadi transportasi yang terjangkau dari segi biaya dibandingkan kendaraan umum lainnya. Maka dari itu, bus TMP sudah menjadi angkutan kota yang memfasilitasi kebutuhan bagi masyarakat yang membutuhkan kendaraan umum sebagai akses perjalanan. Namun, di sisi lain terdapat pandangan yang berbeda mengenai bagaimana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berperan dalam memenuhi fasilitas angkutan kota yang layak dan nyaman bagi pengguna masyarakat TMP. Dari hasil wawancara dengan Bapak Prof. Dr. Zaili Rusli, M.Si diketahui bahwa antusias masyarakat dalam menggunakan bus TMP masih kurang dikarenakan rute bus tidak melewati jalan arteri, namun hanya melewati jalan utama. Faktor tingginya jumlah kendaraan pribadi menjadikan TMP belum layak sebagai transportasi dalam kota. Dari hasil wawancara dengan Bapak Prof. Dr. Zaili Rusli, M.Si diketahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum siap untuk menjalankan tugas dalam hal mengatur dan merencanakan bus TMP dikarenakan faktor pemberian tugas yang dialihkan dari Pemerintah Kota kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Prof. Dr. Zaili Rusli, M.Si maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum memenuhi peran sebagai fasilitator angkutan kota yang layak dan nyaman bagi masyarakat dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum siap menerima tugas dan tanggung jawab yang diberikan sehingga minat masyarakat menggunakan TMP masih rendah terbukti dari banyaknya jumlah penumpang dan juga jumlah trayek yang dilalui. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bukan pengguna bus TMP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Hadi, S.AP., M.KP, dapat disimpulkan bahwa faktor kepemilikan kendaraan pribadi menjadi alasan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan bus TMP dan bus TMP juga dinilai jarang penuh. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Eirene Sitanggung, diketahui bahwa faktor kepemilikan kendaraan pribadi tetap menjadi alasan bagi narasumber untuk tidak menggunakan bus TMP. Dari hasil wawancara dengan kedua informan diatas, faktor kepemilikan kendaraan pribadi tetap menjadi alasan bagi sebagian masyarakat yang tidak menggunakan bus TMP sebagai alat transportasi mereka. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sudah berupaya untuk menciptakan suatu angkutan kota yang layak dan nyaman bagi masyarakat, namun kendala-kendala yang terjadi di lapangan, bukan semata karena kelalaian dari pihak Dishub namun salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah faktor biaya yang menyebabkan jumlah bus yang beroperasi terbatas dan juga kondisi halte yang rusak namun tidak kunjung diperbaiki. Dari sisi masyarakat ada menilai bahwa bus TMP sudah menjadi angkutan kota yang mampu memfasilitasi masyarakat khususnya bagi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan pribadi dan juga terjangkau dalam sisi biaya perjalanan. Untuk masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi, menjadikan kurangnya minat mereka untuk menggunakan bus TMP sebagai alat transportasi. Namun tentunya terdapat pandangan berbeda juga seperti Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang belum siap menerima tugas dan tanggung jawab untuk menjadi fasilitator angkutan kota yang layak dan nyaman bagi masyarakat.

Peran Edukasi

Peran edukasi merupakan sebuah peran menyusun agenda sehingga tidak hanya membantu dalam pelaksanaan proses peningkatan produktivitas, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan masukan dalam rangka peningkatan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman bagi individu, kelompok masyarakat dan komunitas. Dalam hal ini, Dinas Perhubungan berperan dalam memberikan informasi yang faktual dan mudah dijangkau oleh

masyarakat pengguna mengenai hal hal yang tidak diketahui sebelumnya dan terbaru. Kemudian peneliti melakukan wawancara terkait mengenai bagaimana peran dinas perhubungan dalam memberikan edukasi dan informasi bagi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Bapak Adzani Benazir,S.IP,M.Si diketahui bahwa, Dinas Perhubungan kota Pekanbaru rutin melakukan sosialisasi mengenai angkutan kota TMP baik secara langsung maupun melalui media sosial yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terkait akses informasi mengenai penggunaan serta pelayanan yang diberikan TMP. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT diketahui bahwa, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sudah memiliki aplikasi Mitra Darat yang bekerjasama dengan Kementerian Perhubungan yang dapat diakses oleh siapa saja termasuk informasi mengenai TMP. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna TMP mengenai kemudahan mereka dalam mendapatkan informasi mengenai TMP. Hasil wawancara dengan saudari Dewi Andini diketahui bahwa, masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai TMP bisa secara langsung dengan bertanya kepada pihak terkait di lapangan, dan juga bisa melalui kanal media sosial seperti Instagram.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Romaida Siburian diketahui bahwa, informasi mengenai bus TMP seperti rute dan nomor bus dapat diakses melalui internet (Google) dengan mudah. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kedua masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai bus TMP dapat dengan mudah mereka peroleh, baik secara langsung di lapangan maupun melalui media online seperti Instagram dan Google. Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya dari pihak Dinas Perhubungan sudah menjalankan perannya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai bus TMP yang dilakukan baik secara langsung seperti sosialisasi ke sekolah, maupun melalui petugas di lapangan. Informasi juga dapat diakses secara online melalui kanal media sosial seperti Instagram hingga adanya sebuah aplikasi yang bernama Mitra Darat yang dapat diakses mengenai kebutuhan akan informasi bus TMP. Masyarakat juga mengatakan bahwasannya mereka dapat memperoleh informasi dengan cara bertanya kepada petugas, dan juga melakukan pencarian melalui media sosial dan internet. Maka dari itu, Dinas Perhubungan kota Pekanbaru berhasil dalam hal peran edukasi.

Peran Representasional

Peran representasional bertugas untuk berinteraksi dengan masyarakat untuk kepentingan individu, maupun kelompok dan masyarakat. Peran tersebut dilakukan dengan mencari narasumber, melakukan advokasi, memanfaatkan media sosial, kehumasan, berjejaring, serta berbagi ilmu dan pengalaman. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki peran dengan melakukan beberapa cara untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan TMP. Kemudian, peneliti melakukan wawancara terkait upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan TMP. Dari hasil wawancara dengan Bapak Adzani Benazir,S.IP,M.Si diketahui bahwa, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah memastikan pelayanan sudah sesuai SOP dan merencanakan beberapa pembenahan termasuk Bus Rapi Transit (BRT). Dari hasil wawancara dengan Bapak Sarwono diketahui bahwa, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru secara bertahap mengenalkan sistem pembayaran yang baru kepada masyarakat. Maka hasil wawancara dengan kedua narasumber dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berupaya melakukan inovasi seperti perencanaan Bus Rapi Transit dalam beberapa tahun ke depan, namun tentunya hal ini membutuhkan persiapan waktu yang lama sedangkan yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang ini adalah suatu hal baru yang menarik dan meyakinkan mereka untuk mau menggunakan transportasi umum yakni bus TMP. Terkait dengan sistem pembayaran tentunya tidak akan menarik minat

masyarakat apabila sistem pelayanan masih sama seperti sebelumnya dan tidak ada suatu inovasi dalam masa sekarang. Maka dari itu, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk saat ini dapat dikatakan masih kurang untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan TMP.

Peran Teknis

Peran teknis adalah peran untuk layanan pekerja sosial mengumpulkan dan menganalisis data, menggunakan komputer, memberikan presentasi, mengelola dan melakukan kontrol keuangan, dan melakukan penilaian kebutuhan pengembangan potensi individu, kelompok, dan masyarakat adalah contoh dari keterampilan ini. Peran teknis pada Dinas terkait dengan kemampuan pegawai Dinas Perhubungan dalam melakukan pengumpulan dan analisis data terkait dengan layanan bus TMP serta kemampuan secara teknis dalam penyelenggaraan kegiatan terkait dengan layanan bus TMP. Kemudian, peneliti melakukan wawancara terkait monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja penyelenggaraan teknis. Hasil wawancara dengan Bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si dapat diketahui bahwa, monitoring sudah dilakukan melalui aplikasi setiap harinya dan juga adanya supervisor sesuai bagian dan tugasnya. Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan terkait monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai pengelolaan bus TMP. Hasil wawancara dengan Bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si diketahui bahwa, dalam monitoring dan evaluasi tentang pengelolaan bus TMP, masyarakat tetap terlibat, dan evaluasi dilakukan setiap bulannya bersama dengan Kepala Dinas dan bidang-bidang. Kemudian, peneliti melakukan wawancara terkait monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan bus TMP. Dari hasil wawancara bersama Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT diketahui bahwa, pemeriksaan dan pengawasan sudah dilakukan setiap harinya oleh petugas untuk mengecek sesuai atau tidaknya pelayanan terhadap SOP. Kemudian, peneliti melakukan wawancara terkait partisipasi masyarakat dalam kegiatan monitoring dan evaluasi teknis yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan.

Dari wawancara bersama dengan saudari Romaida Siburian dapat diketahui bahwa, saudari tersebut tidak pernah tahu dan terlibat dalam kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Berdasarkan, hasil wawancara dengan beberapa informan, pihak Dinas Perhubungan mengatakan bahwa monitoring dan evaluasi terhadap internal Dinas Perhubungan itu sendiri sudah dilakukan setiap harinya melalui aplikasi yang dapat digunakan oleh seluruh pegawai. Monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan dan pelayanan bus TMP sudah dilakukan secara rutin oleh Kepala Dinas dan bidang lainnya dan juga melibatkan masyarakat di dalamnya. Namun berdasarkan informasi dari masyarakat pengguna TMP, mereka tidak pernah tahu dan terlibat dalam setiap kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Dalam hal ini, terdapat perbedaan pernyataan antara pihak Dinas Perhubungan dengan masyarakat pengguna, oleh karena itu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum sepenuhnya menjalankan perannya yaitu peran teknis.

Hambatan dalam Peran Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru

Dari hasil penelitian terkait peran dinas perhubungan dalam pelayanan angkutan kota Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan melalui 4 dimensi yaitu fasilitatif, edukasi, representasional dan teknis, dapat diketahui bahwa peran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan sudah cukup baik, namun tentunya masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan pelayanan bus TMP menjadi kurang maksimal, yaitu sebagai berikut:

Anggaran yang terbatas

Secara umum, anggaran merujuk pada rencana tertulis yang menyusun estimasi pengeluaran dan penerimaan keuangan dalam periode waktu tertentu, biasanya satu tahun fiskal. Ini mencakup estimasi tentang seberapa banyak uang yang akan dikeluarkan untuk berbagai keperluan dan kegiatan, serta seberapa banyak uang yang diharapkan masuk dari berbagai sumber pendapatan. Anggaran merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan pelayanan bus Trans Metro Pekanbaru, dengan adanya anggaran tentunya akan dapat memaksimalkan jumlah bus yang beroperasi dan juga fasilitas yang layak. Keterbatasan anggaran tersebut menyebabkan tidak semua bus dapat beroperasi sepenuhnya dari jumlah bus yang ada. Berikut hasil wawancara bersama Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru, berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT diketahui bahwa, anggaran menjadi kendala terkait terbatasnya jumlah bus yang dapat beroperasi dari jumlah bus yang ada sementara apabila berbicara mengenai kebutuhan, tentunya kebutuhan akan bus jauh lebih besar dari yang ada sekarang, namun kembali lagi kepada kesanggupan dari anggaran yang ada. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si diketahui bahwa, anggaran juga menjadi penyebab dari kondisi halte yang rusak namun tidak kunjung diperbaiki. Harus ada prioritas tertentu dalam penggunaan anggaran. Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa anggaran untuk bus TMP dianggarkan sebesar 8 Milyar di tahun 2023. Melalui hasil wawancara dengan narasumber di atas, disimpulkan bahwa anggaran menjadi hambatan yang ada saat ini, dengan anggaran terbatas membuat kurang maksimalnya pelayanan terbaik yang bisa diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pelayanan bus TMP. Dinas Perhubungan harus dapat memaksimalkan dengan skala prioritas untuk memanfaatkan anggaran yang ada dan tetap menjalankan tugasnya dalam menyediakan angkutan kota Trans Metro Pekanbaru.

Rute Bus TMP yang belum menjangkau wilayah sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Angkutan kota belum tentu semuanya menjadi daya tarik bagi berbagai kalangan masyarakat, contohnya di kota Pekanbaru. Angkutan kota Trans Metro Pekanbaru belum sepenuhnya dapat menjadi layanan transportasi umum yang diminati oleh masyarakat itu sendiri. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat pengguna TMP dan bukan pengguna TMP, ditemukan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pemaksimalan bus TMP sebagai angkutan kota. Tingginya jumlah kepemilikan dan pemakaian kendaraan pribadi tentunya menjadi salah satu faktor utama yang paling besar, dengan adanya kendaraan pribadi, masyarakat cenderung lebih senang berpergian dengan itu, dikarenakan lebih fleksibel. Namun, jika dilihat dari sisi bus itu sendiri, sekarang ini bus TMP hanya melalui rute jalur jalur tertentu dan belum menjangkau rute lainnya. Faktor ini jugalah yang menjadikan masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi karena dapat menjangkau semua rute sesuai dengan kebutuhan masing masing. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan Pengamat Perkotaan, berdasarkan wawancara dengan Bapak Prof. Dr. Zaili Rusli, M.Si, bus TMP belum sepenuhnya menjangkau rute rute termasuk jalan arteri kota. Berdasarkan wawancara dengan petugas lapangan saudari Nabila, dikatakan juga bahwa belum semua rute dilalui oleh bus TMP dan belum semua juga terdapat tempat transit bus. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Hadi, S.AP., M.KP, dapat disimpulkan bahwa faktor kepemilikan kendaraan pribadi yang menjadikan minat masyarakat kurang dalam menggunakan bus TMP. Baginya, tidak ada keperluan untuk menggunakan bus TMP khususnya untuk keperluan bekerja. Melalui hasil wawancara dengan narasumber diatas, disimpulkan bahwa hambatan bagi Dinas Perhubungan kota Pekanbaru untuk menarik minat masyarakat dalam mengurangi bus TMP adalah tingginya jumlah kepemilikan dan pemakaian kendaraan

pribadi serta terbatasnya rute yang dilalui oleh bus itu sendiri. Rute yang terbatas menyebabkan tidak terjangkaunya semua jalan bagi masyarakat, sehingga itulah kendaraan pribadi yang lebih fleksibel untuk digunakan menjangkau area yang belum dilalui oleh bus TMP.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian pada bab sebelumnya mengenai “Peran Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru” yang melibatkan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota Trans Metro Pekanbaru dengan hasil yang disimpulkan tidak berjalan dengan cukup baik, berdasarkan indikator peran yaitu teori peran menurut Jim Ife dan Frank Tesoriero dalam Khairunnisa (2023). Dengan indikator tersebut maka di dapat kesimpulan sebagai berikut. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam memenuhi peran fasilitatif sudah berjalan cukup baik, namun terbatasnya jumlah bus yang beroperasi untuk menjangkau berbagai wilayah dan kondisi halte yang banyak rusak, dikarenakan anggaran yang terbatas dibandingkan kebutuhan untuk mengoperasikannya dengan optimal. Bagi masyarakat pengguna TMP, bus ini sudah menjadi transportasi umum yang cukup memfasilitasi bagi mereka. Peran Edukasi yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan kota Pekanbaru sudah berjalan cukup baik pada beberapa kegiatan seperti yang disampaikan oleh bapak Adzani Benazir, S.IP, M.Si selaku kepala bidang, edukasi dan sosialisasi sudah dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial. Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru juga memiliki aplikasi bernama Mitra Darat yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Kemudahan mengenai bus TMP juga dapat ditanyakan secara langsung kepada petugas lapangan maupun melalui media sosial. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam menjalankan peran representasional belum berjalan cukup baik khususnya untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan TMP. Perencanaan seperti Bus Rapi Transit masih membutuhkan waktu yang lama, perubahan sistem pembayaran juga tidak menjadikan daya tarik bagi masyarakat pengguna itu sendiri apabila pihak Dinas Perhubungan tidak melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam menjalankan peran teknis belum sepenuhnya sesuai dengan pernyataan yang mereka sampaikan. Monitoring dan evaluasi internal sudah dilakukan setiap harinya oleh pihak Dinas Perhubungan itu sendiri dengan dibantu oleh supervisor, namun mengenai keterlibatan masyarakat itu sendiri, belum tercapai. Dalam hal ini perlu upaya lebih lanjut dari pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk sepenuhnya mampu menjalankan tugasnya dalam peran teknis. Faktor yang menjadi penghambat bagi Dinas Perhubungan kota Pekanbaru dalam menjalankan perannya dikarenakan oleh anggaran yang terbatas dan rute Bus TMP yang belum menjangkau wilayah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, K., Wahidar, T. I., & Fuadi, A. (2022). Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (Kspn): Kawasan Pesisir Rupert Utara. *Prosiding Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (PISIP)*, 2(1), 307-312. Diakses dari <https://fisip.prosiding.unri.ac.id/index.php/pisip/article/view/49>
- Andi, Prastowo. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Erlina, R. 2019. Pengelolaan Infrastruktur Bus Trans Metro Pekanbaru Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol. 6 Juni 2019. Diakses dari <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/24088/23318>
- Gunawan, A. R., Rachmawati, I., & Meigawati, D. 2019. Peran Dinas Perhubungan Dalam Tata Kelola Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Sukabumi. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No 2, September. <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v1i2.1748> Diakses dari <https://journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/1748/954>
- Hardiningsih, D. A., & Mashur, D. (2023). Peran Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Bhakti dalam Program Peremajaan Sawit Rakyat (PSR) di Desa Bagan Bhakti Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL*, 2(4), 174-181.
- Horton, P. B., & Horton, R. L. 1982. *Introductory Sociology*. USA: Dow Jones- Irwin.
- Ife, Jim & Frank Tesoriero. 2016. *Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi: Comunity Development*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indah, T. M., & Zulkarnaini, Z. (2022). Peran Badan Usaha Milik Desa Dalam Pengembangan Potensi Wisata Danau Timbang Bunga Pengantin Di Kabupaten Kuantan Singingi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 59-73.
- Iswanti, S. I. S., & Zulkarnaini, Z. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Pengembangan Objek Wisata Pulau Tilan Di Kepenghuluan Rantau Bais Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 92-103.
- Khairunnisa. 2023. *Peran Dinas Sosial Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus Di Dinas Sosial Kabupaten Bima)*
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan, A.R.S. 2023. *Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru (UPT PTP) dalam Meningkatkan Layanan Trans Metro Kota Pekanbaru*.
- Nurul, S. S. 2019. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di UPTD Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru*. Universitas Lancang Kuning.
- Purba, J. C., & Zulkarnaini, Z. (2017). *Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Riau University)*.
- Purba, S. P. 2018. *Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Transportasi Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) Di Sumatera Utara*.
- Putri, V. Y. 2023. *Peran Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam Program Pencegahan Stunting*.
- Sarwono, S. W. 2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial (Cet.18)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Semuel, Khalik. A., Hamdan. 2022. Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Mobil Angkutan Umum Di Kabupaten Mamasa. *JPCS*, Vol. 4 No. 1 Mei 2022.
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wardana, Asra. 2021. *Analisis Permintaan Jasa Angkutan Umum di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Bus Trans Metro Pekanbaru)*