

Implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Massal di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Transmetro Pekanbaru)

Octiara Irani Hilal¹ Ahmad Hadi²

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

Email: octiarairani@gmail.com¹ ahmad.h@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Pemerintah Kota Pekanbaru menetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Massal sebagai dasar hukum pengelolaan layanan Trans Metro Pekanbaru (TMP). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam penyelenggaraan angkutan umum massal di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang meliputi tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, sikap pelaksana, karakteristik pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum berjalan optimal. Tujuan kebijakan telah ditetapkan dengan jelas, namun keterbatasan anggaran, rendahnya jumlah armada yang beroperasi, lemahnya koordinasi antarinstansi, serta ketidakkonsistenan jadwal operasional menjadi hambatan utama. Selain itu, kondisi sosial dan ekonomi masyarakat turut memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan TMP. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2024 telah berjalan dengan arah kebijakan yang jelas dan dukungan sumber daya serta koordinasi yang cukup baik. Namun, keterbatasan anggaran, armada, sarana prasarana, serta jadwal operasional yang belum konsisten menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan pengelolaan, pengawasan, dan kualitas layanan agar kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Angkutan Umum Massal, 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

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan umum didefinisikan sebagai “angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum yang disediakan dengan dipungut bayaran.” menegaskan bahwa angkutan umum adalah layanan transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor dan ditujukan untuk mengangkut penumpang maupun barang secara terbuka kepada masyarakat. Layanan ini tidak diberikan secara cuma-cuma, melainkan dikenai tarif atau bayaran tertentu sebagai bentuk imbalan atas jasa yang diberikan. Transportasi publik merupakan kebutuhan penting masyarakat perkotaan untuk mendukung mobilitas, pertumbuhan ekonomi, dan keberlanjutan lingkungan. Pemerintah Kota Pekanbaru menetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi massal melalui Trans Metro Pekanbaru. Namun dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan armada, ketidakkonsistenan jadwal operasional, serta rendahnya pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasi di lapangan. Meskipun Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Massal telah disahkan sebagai dasar hukum untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang aman, nyaman, dan terintegrasi di

Kota Pekanbaru, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 menegaskan bahwa angkutan umum massal harus memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan kehandalan. Hasil wawancara menunjukkan keamanan bus TMP cukup terjamin karena minim tindak kriminal dan pengemudi mematuhi aturan lalu lintas. Dari sisi kenyamanan, fasilitas seperti AC dinilai memadai dan operator cepat merespons gangguan. Jadwal dan rute relatif sesuai, meski kehandalan masih terkendala kemacetan. Namun, layanan belum optimal karena banyak halte rusak, kotor, dan tidak terawat, sehingga mengurangi kenyamanan penumpang. Kondisi ini berdampak pada aspek kenyamanan dan kehandalan sebagaimana diatur dalam Pasal 4.

Pasal 11 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2024 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan angkutan umum massal harus dilaksanakan melalui mekanisme pemantauan, evaluasi, dan pelaporan secara berkelanjutan. Mekanisme ini penting untuk memastikan bahwa layanan transportasi massal berjalan sesuai standar dan segera diperbaiki apabila ditemukan permasalahan di lapangan. Namun, realitas menunjukkan lemahnya implementasi pasal ini. Halte yang rusak, tidak terawat, dan penuh dengan coretan vandalisme mencerminkan tidak adanya pemantauan rutin. Begitu pula fasilitas ramah disabilitas dan lansia di dalam bus tidak diimbangi dengan pemeliharaan halte yang ramah akses. Selain itu, keterbatasan armada bus TMP juga menjadi bukti lemahnya evaluasi dan pelaporan. Dari total 85 unit bus, hanya 35 unit yang beroperasi sementara 50 unit tidak dapat digunakan. Kondisi ini mengakibatkan layanan TMP tidak maksimal, baik dari segi frekuensi kedatangan, keteraturan jadwal, maupun jangkauan trayek. Dengan demikian, Pasal 11 belum terimplementasi secara efektif karena mekanisme evaluasi tidak diikuti oleh perbaikan nyata pada sarana dan prasarana transportasi.

Implementasi Kebijakan Publik, Kebijakan publik merupakan sejumlah kegiatan pemerintah dalam memecahkan suatu masalah dalam masyarakat, baik secara langsung atau melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pemerintah membuat kebijakan yang memajukan kehidupan masyarakat untuk hidup lebih baik dan sebelum kebijakan tersebut disahkan pemerintah sudah lebih dahulu mempertimbangkan tujuan kebijakan tersebut sehingga pada saat masyarakat mengikuti kebijakan tersebut masyarakat merasakan dampak yang baik bagi kehidupan masyarakat. Implementasi kebijakan merupakan proses menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata. Penelitian ini menggunakan model Van Meter dan Van Horn yang mencakup enam indikator:

1. Standar dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Komunikasi antar organisasi
4. Sikap pelaksana
5. Karakteristik pelaksana
6. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada satu instansi, yaitu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, khususnya pada pengelolaan Trans Metro Pekanbaru (TMP) sebagai penyelenggara angkutan umum massal di Kota Pekanbaru. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti menyelidiki secara mendalam fenomena tertentu serta berusaha memahami dan menafsirkan berbagai peristiwa, interaksi, serta proses yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan transportasi massal di Kota Pekanbaru, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan

Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan angkutan umum massal di Kota Pekanbaru, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasi kebijakan tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Standar dan Tujuan Kebijakan

Implementasi kebijakan bisa diukur tingkatan keberhasilannya jika tujuan dari kebijakan cukup realistis dengan sosio- kultur di tingkatan pelaksana kebijakan. Jika tujuan kebijakan tidak memungkinkan untuk dilaksanakan di tingkatan masyarakat, maka akan jauh dari kesuksesan. Tujuan utama Perda adalah menghadirkan transportasi massal yang aman, nyaman, dan terjangkau. Sosialisasi telah dilakukan kepada pelaksana, namun implementasi masih bertahap karena keterbatasan kemampuan daerah. Standar dan tujuan kebijakan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2024 telah dirumuskan secara jelas dan dipahami oleh para pelaksana kebijakan, seperti Dinas Perhubungan dan Unit Pelaksana Teknis Pengelola Transportasi Pekanbaru. Tujuan kebijakan untuk menyediakan angkutan umum massal yang aman, nyaman, terjangkau, serta berkelanjutan dinilai sesuai dengan kebutuhan transportasi masyarakat dan kondisi daerah. Namun, dari sisi implementasi, efektivitas pencapaian tujuan tersebut belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan anggaran, jumlah armada, serta belum maksimalnya frekuensi dan ketepatan waktu layanan menjadi kendala utama di lapangan. Meskipun manfaat kebijakan sudah mulai dirasakan oleh pengguna, terutama dalam hal keterjangkauan tarif dan keamanan, masih terdapat keluhan terkait kenyamanan dan waktu tunggu. Di sisi lain, rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya non-pengguna dan pelajar, menunjukkan bahwa sosialisasi kebijakan belum berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa standar dan tujuan kebijakan telah efektif pada tahap perumusan, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam pencapaian hasil, sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas layanan, dukungan sumber daya, dan penyampaian informasi kebijakan kepada masyarakat.

Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat bergantung dari keahlian menggunakan sumber daya yang ada. Manusia ialah sumber energi yang terutama dalam memastikan sesuatu keberhasilan proses implementasi. Implementasi menuntut terdapatnya sumber daya manusia yang bermutu dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang sudah diresmikan secara politik. Namun di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang butuh diperhitungkan pula yakni sumber daya finansial serta waktu. Keterbatasan anggaran dan jumlah armada menjadi hambatan utama. Hal ini berdampak pada jangkauan layanan dan kualitas pelayanan. Ketersediaan sumber daya dalam implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 dapat dinilai belum optimal, namun berada pada tahap cukup fungsional. Dari sisi sumber daya manusia, UPT Pengelola Transportasi Pekanbaru telah menunjukkan kesiapan yang relatif baik melalui pemenuhan kebutuhan pramudi, pramugara, dan petugas operasional sesuai perencanaan, sehingga layanan dasar masih dapat berjalan. Armada bus yang tersedia juga dinilai layak dan nyaman oleh sebagian besar pengguna, yang menandakan bahwa aspek kualitas kendaraan telah memenuhi standar minimum pelayanan. Namun demikian, optimalisasi sumber daya masih terhambat oleh keterbatasan anggaran daerah yang berdampak pada jumlah armada, kondisi halte, serta ketidakkonsistenan jadwal operasional. Ketergantungan pada program CSR untuk penyediaan fasilitas menunjukkan

bahwa dukungan sumber daya finansial pemerintah daerah belum sepenuhnya kuat. Selain itu, Keterbatasan armada yang tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta kondisi fasilitas yang rusak dan tidak terawat merupakan indikasi kuat terjadinya kegagalan pada sumber daya dalam implementasi kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang terjadi tidak hanya sebatas kekurangan jumlah, tetapi juga mencerminkan lemahnya kapasitas pemerintah dalam merencanakan, mengalokasikan, dan mengelola sumber daya secara efektif. Ketidakkampuan menyediakan armada yang memadai mengindikasikan perencanaan yang tidak berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan, sementara rusaknya fasilitas seperti halte menandakan rendahnya komitmen terhadap pemeliharaan dan pengawasan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sumber daya yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan, sehingga berdampak langsung pada menurunnya kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, keterbatasan armada dan kerusakan fasilitas bukan sekadar persoalan teknis operasional, melainkan mencerminkan kegagalan struktural pada variabel sumber daya yang menghambat tercapainya tujuan kebijakan secara efektif.

Komunikasi Antar Organisasi

Efektivitas pelaksanaan kebijakan ditentukan oleh kejelasan komunikasi antara pembuat kebijakan dengan pelaksana di lapangan. Informasi harus disampaikan secara jelas, konsisten, dan dapat dipahami oleh semua pihak terkait. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Komunikasi dan koordinasi antar lembaga dalam implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 sudah berjalan cukup efektif. Koordinasi yang terjalin antara Dinas Perhubungan, UPT Pelaksana Transportasi Pekanbaru, operator bus, dan pihak terkait lainnya menunjukkan adanya keselarasan tugas dan peran, yang menurut teori Van Meter dan Van Horn merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan implementasi kebijakan berjalan sesuai arah yang ditetapkan. Rapat koordinasi dan evaluasi yang dilakukan secara rutin setiap bulan menunjukkan bahwa terdapat mekanisme komunikasi formal untuk memantau perkembangan program dan menyelesaikan kendala di lapangan. Praktik evaluasi berkala ini menggambarkan adanya komitmen instansi pelaksana dalam menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan dan melakukan penyesuaian jika dibutuhkan. Selain itu, penggunaan media sosial dan aplikasi sebagai sarana informasi kepada masyarakat menunjukkan bahwa komunikasi eksternal juga terkelola dengan baik. Penyampaian informasi secara cepat dan mudah diakses mendukung transparansi layanan serta membantu masyarakat memperoleh informasi yang diperlukan terkait layanan Trans Metro Pekanbaru. Secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan bahwa aspek komunikasi dan koordinasi antar lembaga telah mendukung implementasi kebijakan dengan cukup baik. Namun demikian, efektivitas komunikasi ini tetap perlu dijaga secara berkelanjutan untuk memastikan kebijakan dapat diimplementasikan secara optimal di lapangan.

Koordinasi antarinstansi belum optimal sehingga memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. pejabat struktural di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan Unit Pelaksanaan Teknis Trans Metro Pekanbaru telah menjalankan perannya dengan cukup baik dalam mendukung implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024. Hal ini terlihat dari adanya upaya pengawasan yang dilakukan secara rutin terhadap pelaksanaan operasional layanan Trans Metro Pekanbaru, baik melalui monitoring langsung di lapangan maupun melalui laporan berkala dari pelaksana teknis. Pengawasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, termasuk kepatuhan terhadap standar pelayanan dan jadwal operasional. Selain

itu, pejabat struktural juga dinilai cukup responsif dalam menangani berbagai kendala operasional yang muncul di lapangan. Setiap permasalahan yang dilaporkan, seperti keterlambatan operasional, kendala teknis armada, maupun keluhan dari pengguna layanan, ditindaklanjuti melalui koordinasi internal dan pengambilan keputusan secara berjenjang. Respons yang relatif cepat dan terkoordinasi ini menunjukkan adanya komitmen pejabat struktural dalam menjaga keberlangsungan dan kualitas layanan Trans Metro Pekanbaru. Dengan demikian, peran pengawasan dan responsivitas pejabat struktural menjadi faktor pendukung dalam aspek disposisi pelaksana dan berkontribusi positif terhadap implementasi kebijakan angkutan umum massal di Kota Pekanbaru.

Sikap Pelaksana

Sikap atau respon para pelaksana kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi. Ketika pelaksana memiliki komitmen dan kesediaan untuk menjalankan kebijakan, maka program akan berjalan lebih efektif. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Beberapa hal penting dalam disposisi adalah efek disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan. Pelaksana mendukung kebijakan, namun keterbatasan sumber daya menyebabkan implementasi belum maksimal.

Karakteristik Organisasi Pelaksana

Karakteristik Pelaksana yang terlalu kompleks atau tidak efisien dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. Diperlukan prosedur operasional yang jelas dan fleksibel agar pelaksanaan program berjalan efektif. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Dua karakteristik untuk mendongkrak kinerja struktur birokrasi adalah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih fleksibel. Struktur organisasi telah terbentuk, tetapi kapasitas operasional masih perlu ditingkatkan. Karakteristik pelaksana dalam pengelolaan Trans Metro Pekanbaru belum dapat dikatakan optimal. Meskipun secara internal pembagian tugas, alur koordinasi, dan mekanisme kerja antara Dinas Perhubungan dan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Transportasi Pekanbaru sudah tersusun dengan cukup jelas dan berjalan, implementasinya di lapangan masih belum konsisten. Hal ini terlihat dari ketidaktepatan jadwal, perbedaan kualitas pelayanan antar koridor, serta kurangnya kejelasan informasi pengaduan bagi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik pelaksana yang ada belum sepenuhnya mampu menjamin keseragaman dan keteraturan pelayanan. Dengan demikian, karakteristik pelaksana telah berfungsi, namun masih memerlukan penguatan koordinasi dan penerapan standar pelayanan secara konsisten agar dapat berjalan secara optimal.

Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik

Faktor eksternal seperti budaya masyarakat, dukungan politik, kondisi ekonomi lokal, dan keterlibatan stakeholders sangat memengaruhi konteks implementasi suatu kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), lingkungan sosial, ekonomi, dan politik merupakan variabel eksternal yang berpengaruh besar terhadap implementasi kebijakan. Lingkungan sosial mencakup nilai, norma, serta karakteristik masyarakat yang dapat mendukung atau menghambat kebijakan, seperti tingkat partisipasi dan kesadaran warga. Lingkungan ekonomi berkaitan dengan ketersediaan sumber daya finansial, baik dari pemerintah maupun

kemampuan ekonomi masyarakat penerima manfaat. Sementara itu, lingkungan politik mencakup stabilitas dan dukungan dari aktor-aktor politik. Terhadap kebijakan yang dijalankan ketiga aspek ini, meskipun tidak dapat sepenuhnya dikendalikan, harus diperhatikan agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Kondisi sosial ekonomi masyarakat memengaruhi tingkat penggunaan transportasi massal

Kondisi sosial, ekonomi, dan politik telah mendukung implementasi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2024 dan berada pada tahap hampir optimal. Dari sisi sosial, terdapat kecenderungan perubahan sikap masyarakat yang mulai menerima dan menggunakan Trans Metro Pekanbaru sebagai alternatif transportasi, terutama karena faktor keterjangkauan dan kesadaran akan manfaat angkutan umum. Meskipun kebiasaan menggunakan kendaraan pribadi masih cukup kuat, penerimaan sosial terhadap keberadaan TMP terus menunjukkan perkembangan positif. Dari aspek ekonomi, tarif yang terjangkau menjadi kekuatan utama kebijakan ini dan mampu mendorong partisipasi masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa. Kendala operasional seperti ketidaktepatan jadwal dan keterbatasan armada memang masih terjadi, namun tidak sepenuhnya menghambat minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Sementara itu, dari sisi politik, dukungan pemerintah daerah dan DPRD tergolong kuat dan berkelanjutan, baik melalui regulasi, penganggaran, maupun rencana pengembangan layanan. Dengan demikian, peneliti menilai bahwa faktor sosial, ekonomi, dan politik telah berjalan cukup baik dan hampir optimal, meskipun masih diperlukan penyempurnaan pada aspek konsistensi pelayanan dan penguatan implementasi di lapangan agar kebijakan ini dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan, kepastian jadwal, serta penambahan armada perlu menjadi perhatian utama agar kepercayaan masyarakat terhadap Trans Metro Pekanbaru semakin meningkat.

Faktor Penghambat Implementasi

1. Keterbatasan jumlah armada, v Faktor penghambat lain dalam penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru adalah keterbatasan jumlah armada yang tersedia untuk melayani seluruh koridor. Kondisi ini menyebabkan frekuensi kedatangan bus menjadi lebih lama, terutama pada jam sibuk, sehingga berdampak pada menurunnya kenyamanan dan kepuasan penumpang. Keterbatasan armada tersebut tidak hanya disebabkan oleh jumlah bus yang terbatas, tetapi juga karena masih banyak armada yang tidak dapat dioperasikan akibat kerusakan mesin dan kondisi fisik bus yang sudah tua. Akibatnya, jumlah bus yang aktif beroperasi menjadi berkurang dan pelayanan belum dapat menjangkau seluruh koridor secara optimal.
2. Ketidakkonsistenan jadwal operasional , Faktor lain yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru adalah ketidakkonsistenan jadwal operasional bus. Meskipun telah ditetapkan jadwal resmi, dalam pelaksanaannya bus tidak selalu berangkat dan tiba sesuai waktu yang ditentukan akibat keterbatasan jumlah armada, kondisi lalu lintas yang tidak menentu, serta adanya kendala teknis pada kendaraan. Ketidaktepatan jadwal ini menyebabkan waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama dan menimbulkan keluhan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan kepastian waktu dalam aktivitas sehari-hari
3. Pelayanan belum sesuai harapan masyarakat , Belum optimalnya tingkat pelayanan angkutan umum massal menjadi salah satu faktor penghambat dalam mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan Trans Metro Pekanbaru sebagai moda transportasi utama. Pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, seperti ketepatan waktu,

kenyamanan, dan kemudahan akses, menyebabkan sebagian pengguna masih memilih kendaraan pribadi untuk menunjang mobilitas sehari-hari. Kondisi ini berdampak pada sulitnya upaya pengurangan volume kendaraan pribadi di jalan, sehingga tujuan penyelenggaraan angkutan umum massal untuk menekan kemacetan belum tercapai secara maksimal.

4. Kerusakan fasilitas oleh oknum tidak bertanggung jawab, Masih adanya aksi-aksi tidak terpuji yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan layanan Trans Metro Pekanbaru. Tindakan seperti perusakan maupun hilangnya fasilitas pendukung transportasi berdampak langsung pada terganggunya operasional dan menurunnya kualitas pelayanan kepada penumpang. Kerusakan fasilitas juga menambah beban biaya perbaikan dan pemeliharaan, sehingga menghambat upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan angkutan umum tidak hanya bergantung pada pengelola, tetapi juga memerlukan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menjaga fasilitas yang tersedia. Sebagai penguat analisis terkait faktor penghambat berupa perusakan fasilitas oleh oknum masyarakat, berikut disajikan dokumentasi yang menggambarkan kondisi halte Bus Trans Metro Pekanbaru akibat aksi vandalisme.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Massal telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan dan UPT Pengelola Transportasi Pekanbaru dengan arah kebijakan yang jelas dan dipahami oleh pelaksana. Pelaksanaan kebijakan didukung oleh sumber daya manusia dan armada yang fungsional, meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan anggaran, jumlah armada, serta kondisi sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan. Koordinasi antar pelaksana telah berjalan dan petugas menunjukkan komitmen serta profesionalitas yang baik, namun sosialisasi kepada masyarakat serta penerapan standar pelayanan dan pengawasan masih perlu ditingkatkan. Implementasi kebijakan ini didukung oleh tarif yang terjangkau, penerimaan masyarakat, serta dukungan pemerintah daerah dan DPRD, namun peningkatan kualitas layanan, kepastian jadwal, dan penambahan armada masih diperlukan agar tujuan kebijakan tercapai secara optimal. Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan dan UPT Pengelola Transportasi Pekanbaru telah melaksanakan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024, namun pelaksanaannya masih terkendala jadwal operasional yang belum konsisten, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta perusakan fasilitas. Hambatan tersebut berdampak pada lamanya waktu tunggu, ketidakstabilan layanan, serta menurunnya kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Trans Metro Pekanbaru. Indikator sumber daya merupakan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, karena mencakup ketersediaan armada, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pendukung yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Keterbatasan sumber daya akan menghambat implementasi kebijakan secara optimal dan berdampak pada menurunnya kualitas layanan, meningkatnya waktu tunggu, serta rendahnya kepercayaan dan minat masyarakat terhadap angkutan umum.

Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan dan UPT Pengelola Transportasi Pekanbaru disarankan untuk meningkatkan kualitas implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2024 dengan memperkuat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM), terutama pada aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan pemerataan layanan antar koridor. Upaya ini perlu didukung dengan peningkatan sosialisasi kebijakan dan layanan Trans Metro Pekanbaru secara berkelanjutan melalui berbagai media, sehingga pemahaman serta partisipasi

masyarakat dalam menggunakan angkutan umum massal dapat meningkat. Selain itu, peningkatan kualitas layanan juga harus diiringi dengan penguatan pengawasan terhadap fasilitas publik serta edukasi kepada masyarakat agar tercipta sistem transportasi yang lebih tertib, aman, dan nyaman. Pemerintah daerah perlu melakukan langkah strategis melalui penyusunan roadmap pengadaan armada yang bertahap dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan kebutuhan rute dan jumlah penumpang guna mengurangi waktu tunggu. Penguatan manajemen operasional juga penting dilakukan melalui penataan jadwal yang realistis, pemeliharaan armada secara rutin, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berbasis digital, seperti pelacakan armada secara real-time dan integrasi informasi layanan, perlu diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Penyediaan jalur khusus (dedicated lane) pada ruas jalan padat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kecepatan dan keandalan layanan, sehingga angkutan umum massal dapat menjadi pilihan yang lebih kompetitif dibandingkan kendaraan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Hasim As'ari, & Geovani Meiwanda. (2020). Adopsi Inovasi : Local Value Sebagai Faktor Pendorong di Kawasan Minapolitan Kabupaten Kampar. *Jurnal Niara*, 13(1), 180-196. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i1.31>
- Adibowo, R., Sidik, M., Amin, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Politik, I., Komputer, U., Jl, I., No, D., Bandung, K., & Pos, K. (2025). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Infrastruktur Ketenagalistrikan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, XV(1).
- Agustina, M. (2024). Menakar Arah Kebijakan Publik yang Sesuai Dengan Kehendak Rakyat. *SAKOLA: Journal of Sains Cooperative Learning and Law*, 1(1), 20-24. <https://doi.org/10.57235/sakola.v1i1.2205>
- Anin, S., Tiza, A. L., & Fritantus, Y. (2024). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Menangani Kebersihan Lingkungan Di Terminal Kefamenanu Kelurahan Kefa Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. *JianE (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 6(1), 10-18. <https://doi.org/10.32938/jan.v6i1.2832>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Los Angeles: SAGE Publications. ISBN 978-1-5063-8670-6
- Damanik, K. A., & Bedasari, H. (2024). Peran dinas perhubungan dalam pelayanan angkutan kota Trans Metro di Kota Pekanbaru. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2).
- Dewi, D. S. K. (2022). *Buku ajar kebijakan publik: Proses, implementasi dan evaluasi*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Fatika Sari, F. (2022). *Implementasi Kebijakan Publik Retribusi Izin Trayek Angkutan Umum Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)*.
- Forino, B. D., & Putranto, L. S. (2023). Persepsi Pengguna Transportasi Umum Di Jabodetabek Terhadap Integrasi Tarif Pt Jaklingko Indonesia. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 6(1), 71-84. <https://doi.org/10.24912/jmts.v6i1.16430>
- Githa Putri Rengganis, & Dini Gandini Purbaningrum. (2024). Implementasi Kebijakan Akomodasi Yang Layak Untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas Di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 27-40. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1399>

- Hasibuan, S. A., Harahap, R. K., & Manik, M. F. (2024). Pengaruh Kenaikan Tarif Angkutan Umum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Umum di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Jimbe*, 1(5), 30–36. <https://malaqbiipublisher.com/index.php/JIMBE>
- Iriawan, H. (2024). Teori kebijakan publik. PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (H. Salmon (ed.); 3rd ed.). SAGE.
- Monalika, Y. E. (2023). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Yang Menggunakan Transmetro Pekanbaru Sebagai Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).
- Monica, S. D. (2021). Analisis Konsep Kebijakan Publik (Studi Kasus Bantuan Dana Operasional Sekolah (BOS)). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 155–166. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.3396>
- Nainggolan, A. R. S. (2023). Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Trans Pekanbaru (Upt Ptp) Dalam Meningkatkan Layanan Trans Metro Kota Pekanbaru. *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, 4(1), 80-87.
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., Atiningsih, S., Haryati, T., Magfiroh, I. S., Anggraini, R. I., Mamengko, R. P., Fathin, S., Mola, M. S. R., Syaifudin, A. A., & Wajdi, F. (2024). Metode penelitian kualitatif. *Widina Media Utama*
- Purbaningrum, D., Adinugraha, & Adinugraha, H. H. (2024). Transformasi Kebijakan Publik: Menyiasati Ketidaktepatan Sasaran Bantuan Sosial Di Desa Pringsurat Untuk Kesejahteraan Masyarakat Yang Lebih Baik. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15(2), 31–44. <https://jurnal.fisipuniga.ac.id/index.php/jpkp/article/view/116>
- Rahmadanik, I. D. P. S. (2025). Implementasi Program Dandan Omah Untuk Mewujudkan Rumah Layak Huni Di Kota Surabaya. 5(03), 167–186.
- Ramanda, I. (2022). Analisis Performansi Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru Pada Masa Pandemi COVID-19 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)
- Riawan, H., & Ilma'nun, L. (2024). Teori Kebijakan Publik. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Grup. ISBN 978-634-206-125-1.
- Rukhmana, T., Darwis, D., Alatas, A. R., Tarigan, W. J., Mufidah, Z. R., Arifin, M., & Cahyadi, N. (2022). Metode penelitian kualitatif. *Rey Media Grafika*
- Utomo, R. C., Madjid, U., & Rusfiana, Y. (2024). Implementasi Kebijakan Pembatasan Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Ganjil Genap Di Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 13–24. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).17764](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).17764)
- Yuliani, F. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Sumber Daya Air Dan Sumur Resapan. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(1), 48-58.
- Yusyanti, R. F. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).