

ABSTRAK

Indonesia berdasarkan letak geografis terdiri dari 13.667 pulau kondisi tersebut mendorong dan menjadi alasan penggunaan alat transportasi yang memadai. Provinsi Jawa Timur terdapat jenis transportasi umum, dari terminal Purabaya menuju ke trayek yang telah ditentukan. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang dalam pasal 141 mengatur standar pelayanan minimal yang selanjutnya diatur dalam Permenhub No 98 Tahun 2013 dan perubahannya dalam Permenhub 29 Tahun 2015. Standar pelayanan diantaranya keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan dalam menjalankan bus AKAP. Akan tetapi masih ditemukan permasalahan dalam menjalankan transportasi umum yang memicu penyebab kecelakaan di jalan raya. Atas dasar permasalahan tersebut memunculkan dua rumusan masalah. Bagaimana bentuk implementasi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek di terminal Purabaya, serta bagaimana efektivitas penerapan standar pelayanan minimal bus antar kota dan antar provinsi di terminal Purabaya

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian hukum empiris, penelitian berfokus pada isu hukum yang menjadi suatu sebab penelitian ini dibuat, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yakni *vague of norm*, dan pendekatan sosiologi hukum dan secara konseptual bersumber dari data primer dan data sekunder yang selanjutnya disimpulkan dalam proses analisa data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan implementasi standar pelayanan minimal diimplementasikan di terminal Purabaya dengan beberapa komponen lainnya, yakni izin trayek, uji kelayakan kendaraan bermotor (KIR) dan KPS (kartu pengawasan) Serta efektivitas dalam penerapannya ditinjau dari beberapa pendekatan, yang diantaranya yakni pendekatan sasaran, pendekatan sumber, dan pendekatan proses masih terdapat beberapa komponen yang belum efektif.

Kata Kunci : Transportasi Umum - Standar Pelayanan Minimal – Terminal Purabaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah	9
3. Tujuan Penelitian	9
4. Manfaat Penelitian	9
5. Keaslian Penelitian.....	10
6. Metode Penelitian.....	13
6.1. Jenis Penelitian.....	13
6.2. Pendekatan Penelitian	14
6.3. Sumber Data.....	14
6.4. Sampling	16
6.5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	17
6.6. Analisa Data.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1. Konsep Hukum Pelayanan Publik.....	20
2.1.1. <i>Welfare State</i>	20
2.1.2. Administrasi Publik	23
2.1.3. Pelayanan Publik.....	24
2.1.4. Ombudsman Republik Indonesia (ORI).....	30

2.2. Konsep Standar Pelayanan.....	35
2.2.1. Pengertian Standar Pelayanan.....	35
2.2.2. Standar Pelayanan Minimal	37
2.2.3. Pelayanan Prima.....	39
2.2.4. Maklumat Pelayanan.....	40
2.3. Konsep Implementasi.....	42
2.3.1. Pengertian Implementasi.....	42
2.3.2. Implementasi Kebijakan	42
2.3.3. Faktor Implementasi Kebijakan.....	43
2.4. Konsep Efektifitas.....	47
2.4.1. Pengertian Efektifitas.....	47
2.4.2. Indikator Efektifitas.	47
2.5. Definisi Konseptual.....	49
2.5.1. Angkutan.....	49
2.5.2. Trayek	49
2.5.3. Terminal.....	50
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 53
3.1. Bentuk Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Antar Provinsi di terminal Purabaya	53
3.2. Efektifitas Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Antar Provinsi.....	69
 BAB IV PENUTUP.....	 86
4.1. KESIMPULAN	86
4.2. SARAN	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data ramp chek jelang natal dan tahun baru	5
Tabel 2. Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 3. Tinjauan hukum terkait penerapan standar pelayanan minimal di Terminal Purabaya.....	56
Tabel 4. Data hasil Observasi bentuk implementasi standar pelayanan minimal bus AKAP	62
Tabel 5. Dokumen Pelanggaran Bus di terminal Purabaya.....	67
Tabel 6. Hasil wawancara dan kuisisioner kepada narasumber perihal kenyamanan	71
Tabel 7. Hubungan antara indikator dan penerapannya dari pendekatan sasaran (<i>output</i>).....	73
Tabel 8. Hubungan antara indikator dan penerapannya dari pendekatan proses (<i>process</i>).....	78
Tabel 9. Hubungan antara indikator dan penerapannya dari pendekatan sumber (<i>input</i>).....	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Pedoman Wawancara Dengan Uptd Terminal Purabaya	94
LAMPIRAN 2. Pedoman Wawancara Dengan Dinas Perhubungan Surabaya .	101
LAMPIRAN 3. Pedoman Wawancara Dengan Penumpang Bus AKAP.....	105
LAMPIRAN 4. Pedoman Wawancara Dengan Kru Bus AKAP	107
LAMPIRAN 5. Hasil Data Sampling Penumpang Dilapangan	108
LAMPIRAN 6. Pedoman Observasi	111
LAMPIRAN 7. Daftar Dokumentasi Wawancara	113

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Wawancara Dengan Dinas Perhubungan.....	113
GAMBAR 2. Wawancara Dengan Kepala UPTD Terminal Purabaya.....	113
GAMBAR 3. Wawancara Dengan Kru Bus AKAP	114
GAMBAR 4. Dokumentasi Observasi Kondisi Bus	114