

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PENGELOLAAN TRANS METRO PEKANBARU PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU

OLEH : SITI SAHADATUL NURUL

penelitian ini mengkaji tentang masalah peningkatan kualitas pelayanan bus Trans Metro pada Dinas Perhubungan kota Pekanbaru yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. seperti masih ditemukan bus Trans Metro yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beberapa fasilitas yang kurang memadai, dan terjadi penumpukan penumpang di salah satu trayek jika salah satu bus mengalami kerusakan. hal ini menyebabkan waktu tunggu masyarakat lama. adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. dalam penelitian ini penulis menggunakan purposive sampling yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu untuk menelaah permasalahan yang diangkat penulis menggunakan deskriptif kualitatif berupa penjelasan dan pemaparan secara rinci dan dianalisa. dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan Trans Metro Pekanbaru sudah menunjukkan maksimal, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap kurang optimal. adapun hambatan-hambatan dalam peningkatan pelayanan Trans Metro Pekanbaru adalah keterbatasan anggaran, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang menyebabkan masyarakat enggan menggunakan Trans Metro.

Kata kunci : Pelayana