

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS TRANS METRO BANDUNG KORIDOR 1

Ariostar^{1,a}, Ahmad Wildan Muttaqin^{2,b}, Adriadi^{3,c}, Andiyan^{4,d}, Shendy Irawan^{5,e}

^{1,2,3,5}Program Studi Teknik Sipil Universitas Faletehan, Bandung

⁴Program Studi Arsitektur Universitas Faletehan, Bandung

Email: ^{a)} ariostar2002@gmail.com ; ^{b)} ahmadwildanmuttaqin014@gmail.com ; ^{c)} adri_rst@ymail.com ; ^{d)} andiyanarch@gmail.com ; ^{e)} irawanshendy18@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat pelayanan sistem angkutan umum di Kota Bandung masih jauh dari kondisi yang diharapkan, baik dari sisi kapasitas maupun kualitas pelayanan. Salah satu upaya yang ditempuh Pemkot Kota Bandung dalam mengatasi kemacetan dengan mengembangkan angkutan massal, yaitu Bus Trans Metro Bandung (TMB). Pada prinsipnya penerapan TMB untuk mengubah sistem pengelolaan angkutan umum perkotaan. Tujuan penelitian ini terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu : Pertama untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimal Bus TMB Koridor 1, Kedua untuk mengetahui sejauh mana Standar Pelayanan Minimal Bus TMB Koridor 1. Penelitian ini merupakan penilaian kesesuaian kondisi ekisting pelayanan TMB yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Pemenhub Nomor 10 tahun 2012 dan Pemenhub Nomor 27 tahun 2015. Tinjauan dari penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder berupa kajian literatur, kebijakan serta studi instansi yang terkait serta didapat langsung dari tinjauan sarana maupun prasaranan yang ada dilapangan. Dari hasil penilaian ini didapat beberapa kesimpulan, yaitu Pelayanan Bus TMB saat ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal TMB masih memiliki kekurangan dalam segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan. Saran sebagai masukan bagi pihak operator dan pemerintah Kota Bandung ini yaitu dengan memperbaiki pelayanan – pelayanan yang memiliki penilaian buruk yakni berkaitan dengan atribut keamanan, atribut keselamatan dan atribut kenyamanan seperti kondisi halte yang ada.

Kata Kunci: Sistem Angkutan Umum TMB, Penilaian Kinerja TMB, Standar Pelayanan Minimal.

ABSTRACT

The level of service of the public transport system in Bandung is still far from the expected conditions, both in terms of capacity and quality of service. One of the efforts taken by the City Government of Bandung City in overcoming congestion is by developing mass transportation, namely the Trans Metro Bandung Bus (TMB). In principle, the application of TMB is to change the urban public transport management system. The purpose of this study consists of 2 (two) parts: First, to determine the Minimum Service Standards for Corridor 1 TMB Buses, and to determine the extent to which the Minimum Service Standards for Corridor TMB Buses are implemented. This study assessed the suitability of the existing condition of TMB services which refers to the Minimum Service Standards of the Ministry of Transportation Number 10 of 2012 and the Ministry of Transportation Number 27 of 2015. The review of this study uses primary and secondary data in the form of literature studies, policies, and studies of related agencies and is obtained directly from the review. Facilities and infrastructure are available in the field. From the results of this assessment, it is hoped that some conclusions can be drawn, namely that the TMB Bus Service currently does not meet the Minimum Service Standards for TMB and still has shortcomings in terms of security, safety, comfort, and regularity. The conclusion for the operator and the Bandung city

government is to improve services that have a bad rating, namely related to security attributes, safety attributes and comfort attributes such as the existing bus stop conditions.

Keywords: *TMB Public Transport System, TMB Performance Assessment, Minimum Service Standard*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia, sehingga aktifitas masyarakat semakin tinggi setiap tahunnya. Aktifitas yang semakin tinggi membuat munculnya beberapa permasalahan seperti kemacetan dan masalah angkutan penumpang umum lainnya, Banyak pilihan untuk transportasi umum yang ditawarkan oleh pemerintah Kota Bandung, semuanya dikembalikan pada konsumen untuk memilih. Salah satu transportasi umum yang ditawarkan adalah Trans Metro Bandung (TMB) yang bekerjasama dengan Perum II DAMRI yang diharapkan mengurangi jumlah Angkutan Kota dan menjadi solusi kemacetan di Kota Bandung, TMB ini menjadi proyek Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan layanan transportasi yang baik.

Tujuan Trans Metro Bandung untuk menjadi solusi kemacetan belum terealisasi karena masih ada orang yang memilih menggunakan kendaraan pribadi, serta didorong oleh kurang baiknya pelayanan kendaraan umum, baik dari sisi jaringan, sarana, prasarana, dan lain-lain. Serta rendahnya mutu pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan. Kemudahan dan keteraturan angkutan umum. Disisi lain dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan pendapatan masyarakat, mendorong masyarakat Bandung untuk memiliki kendaraan pribadi, yang menyebabkan kepadatan lalu lintas dan berapa banyak armada yang beroperasi.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penulis membahas masalah ini adalah untuk membandingkan kondisi ekisting Bus Trans Metro Bandung koridor 1 menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- Mengetahui tentang Bagaimana Implementasi pelayanan Bus Trans Metro Bandung

tinjauan PM No.10 Tahun 2012 dan PM No.27 Tahun 2015.

- Mengetahui tentang sejauhmana Implementasi pelayanan bus guna meningkatkan atau mengoptimalkan kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

- Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada Bus Trans Metro Bandung?
- Sejauhmana Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada Bus Trans Metro Bandung?

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan sebagai pijakan dalam penyusunan penelitian ini, serta untuk memperjelas, menegaskan, melihat kelebihan dan kelemahan berbagai teori yang digunakan penulis lain dalam penelitian atau pembahasan masalah yang sama namun berbeda dalam fokus masalah yang diteliti. Beberapa hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Skripsi yang ditulis oleh Panji Windu Arista, Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya dengan judul *"Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan di Kota Tangerang"*.
- b. Skripsi yang ditulis oleh Rizki Oktria, Mahasiswa Universitas Lampung dengan judul *"Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Dalam Uji Kelaiakan Angkutan Oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung"*.
- c. Skripsi yang ditulis oleh Eka Rahmawati, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul *"Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Malang (Analisis Perspektif Pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan Masalah Mursalah)"*.

- d. Skripsi yang ditulis oleh Dita Febria dan Indra Hamdani, Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung dengan judul “*Penilaian Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 3 Mengacu Pada PM No.10 Tahun 2012 dan PM No. 27 Tahun 2015*”.
- e. Skripsi yang ditulis oleh Listifadah dan Reni Puspitasari, Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung dengan judul “*Evaluasi Kinerja Trans Metro Bandung*”.

2. METODE PENELITIAN

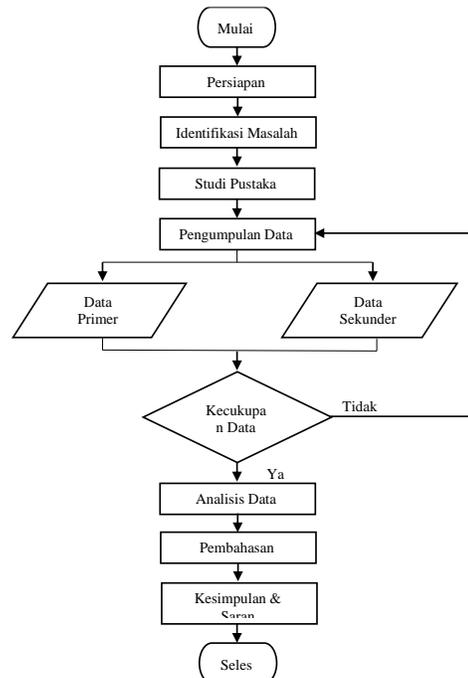
2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kota Bandung Khusus Jalur Bus Trans Metro Bandung koridor 1 jurusan Cibereum – Cibiru yaitu:

- a. Rute Berangkat
Terminal Damri Elang - Jl. Garuda No.23 - Jl. Soekarno Hatta No.19 - Jl. Soekarno Hatta No.51 - Jl. Soekarno Hatta No.95 - Jl. Soekarno Hatta No.121 - Jl. Soekarno Hatta No.169 - Jl. Soekarno Hatta No.213 - Halte Leuwi Panjang - Jl. Soekarno Hatta No.337 - Jl. Soekarno Hatta No.399a - Jl. Soekarno Hatta No.427 - Jl. Soekarno Hatta No.485 - Jl. Soekarno Hatta No.517 - Jl. Soekarno Hatta No.561 - Jl. Soekarno Hatta No.609 - Kampus UNIBI - Jl. Soekarno Hatta No.639 - Jl. Soekarno Hatta No.723e - Jl. Soekarno Hatta No.745 - Halte Guruminda - Jl. Soekarno Hatta No.789 - Halte Pasar Induk Gede Bage - Jl. Soekarno Hatta No.825 - Jl. Soekarno Hatta No.839 - Jl. Soekarno Hatta No.851 - Jl. Soekarno Hatta No.760 - Jl.A.H Nasution No.124.
- b. Rute Kembali
Jl.A.H Nasution No.124 - Halte Bumi Panyileukan - Halte Toyota Bandung - Jl. Soekarno Hatta No.839 - Halte Shakti - Jl. Soekarno Hatta No.813 - Jl. Soekarno Hatta No.789 - GMW Motor - Jl. Soekarno Hatta No.652 - Jl. Soekarno Hatta No.723e - Showroom Hyundai - Jl. Soekarno Hatta No.560 - Jl. Soekarno Hatta No.609 - Jl. Soekarno Hatta No.518 - Jl. Cirebon Bandung No.76 - Pt. Medal Sekarwangi - Jl. Soekarno Hatta No.470 - Jl. Soekarno Hatta No.454 - Jl. Soekarno Hatta No.458 - Jl.

Soekarno Hatta No.444b - Jl. Soekarno Hatta No.438 - Jl. Soekarno Hatta No.438c - Jl. Soekarno Hatta No.70 - Jl. Soekarno Hatta No.410 - Jl. Soekarno Hatta No.301 - Jl. Soekarno Hatta No.111 - Jl. Soekarno Hatta No.303 - Halte Pasar Caringin - Jl. Soekarno Hatta No.198 - Jl. Soekarno Hatta No.121 - Jl. Soekarno Hatta No.106 - Jl. Soekarno Hatta No.118 - YPP Teknik - Jl. Soekarno Hatta No.8 - Terminal Damri Elang.

2.2 Bagan Alir Penelitian



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

Metode dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif Analitis dengan pendekatan kualitatif meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yaitu mencari dan mengumpulkan data yang ada dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat (4) kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu *cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan*.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini teknik Observasi yang digunakan ialah paatisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dengan pengguna layanan jasa Trans Metro Bandung. Pengamatan dan wawancara ditujukan kepada tiga orang petugas Trans Metro Bandung yaitu Pramudi, Petugas *Onboard* dan Petugas Loket. Teknik Dokumentasi meliputi:

- 2.1. Profil Trans Metro Bandung
- 2.2. Laporan tahunan jumlah bus dan jumlah penumpang tahun 2021
- 2.3. Laporan *complain* pelanggan Trans Metro Bandung tahun 2021
- 2.4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM No.10 Tahun 2012 dan PM No. 27 Tahun 2015
- 2.5. SOP pengoperasian kendaraan.

2.4 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Bikien (1982:3) “Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip *interview*, catatan dilapangan dan bahan-bahan lain yang anda dapatkan yang kesemuanya itu anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda (terhadap suatu fenomena) dan membantu anda untuk mempresentasikan penemuan anda kepada oranglain.”

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, dimana data yang disajikan, dianalisis dan ditarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya di lapangan.

Proses analisis data dimulai dengan pen-catatan dan penelaahan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu obeservasi, wa-wawancara, dokumentasi, selanjutnya yaitu peng-klarifikasian, pengkategorisasian dan reduksi data disesuaikan dengan masalah yang berlangsung dari awal sampai akhir penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Pelayanan Trayek Bus Trans Metro Bandung

Dari beberapa koridor Trans Metro Bandung yang ada, penelitian ini hanya mencakup wilayah

operasi Bus Trans Metro Bandung Koridor 1 dengan mencakup wilayah Terminal Elang sampai Halte Cibiru Kota Bandung yang melewati beberapa halte Trans Metro Bandung dan beberapa halte bayangan.

3.2 Profil Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung adalah *Bus Rapid Transit* di kota Bandung yang ditawarkan oleh pemerintah kota Bandung guna melancarkan sistem transportasi umum di kota Bandung yang bertujuan mencegah kemacetan kota dan memperbaiki sistem transportasi umum yang ada di kota Bandung agar tertata, cepat dan terjangkau.

Tabel 1. Profil TMB

Didirikan	24 September 2009
Kantor Pusat	Jl. Soekarno Hatta No. 205, Sitasaur, Bojongloa Kidul, Kota Bandung
Lokal	Kota Bandung
Wilayah Rute	Kota Bandung
Jenis	Bus Rapid Transit
Rute	5 Koridor

Dengan jumlah Bus khususnya untuk koridor 1 memiliki Bus sebanyak 10 unit dan 60 halte, yang beroperasi selama 12 jam, dengan jumlah tenaga kerja sekitar 35 orang yang terdiri dari Petugas onboard 20 orang, Pramudi 10 orang, dan koordinasi lapangan 5 orang.

3.3 Sistem Operasional

Bus Trans Metro Bandung merupakan sarana umum yang dikelola oleh pemerintah Kota Bandung. Bus Trans Metro Bandung Koridor 1 memiliki garasi serta tempat perawatan dan pemeliharaan yang berlokasi di Kecamatan Gede Bage Kota Bandung. Jam operasional Bus Trans Metro Bandung Koridor 1 beroperasi pada pukul 05.00 WIB – 18.00 WIB. Pada saat semua bus berangkat dari *pool* menuju terminal Cicaheum tanpa membawa penumpang.

3.4 Implementasi Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal terdapat parameter-parameter dapat dianalisis adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Dalam penelitian ini, parameter SPM dibatasi pada keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.

3.4.1 Keamanan

Keamanan meliputi terbebasnya dari gangguan perbuatan yang mengancam kesehatan fisik maupun mental. Gambaran pada keamanan ini dapat dilihat dari peraturan Menteri No. 10 Tahun 2012 dan Peraturan Menteri No. 27 Tahun 2015. Dari 9 kriteria keamanan yang dinilai, hanya 4 kriteria yang sudah dipenuhi oleh pengelola.

Berikut merupakan perhitungan nilai presentase keamanan pada Bus Trans Metro Bandung.

$$\text{Nilai Presentase yang terpenuhi} = \frac{\text{kriteria terpenuhi}}{\text{jumlah kriteria SPM}} \times 100\%$$

$$\text{Nilai Presentasi yang terpenuhi} = \frac{4}{9} \times 100\% = 44\%$$

Sehingga Presentase kesesuaian Trans Metro Bandung dengan Standar Pelayanan Minimal sebanyak 44%.

Tabel 2 Standar Pelayanan Minimal Pada Keamanan

No	Jenis	Indikator	Nilai / Ukuran / Jumlah	Kesesuaian dengan Standar	
				Sesuai	Tidak Sesuai
1	Lampu Penerangan Halte	Jumlah yang berdungsi	95% menerangi dan sesuai standar teknis		✓
2	Penjaga Keamanan Halte	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas		✓
3	Informasi Gangguan Keamanan Pada Halte	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker		✓
4	Identitas Kendaraan	Jumlah	Minimal 1 (satu)	✓	
5	Identitas Pengemudi	Jumlah	Minimal 1 (satu)	✓	
6	Lampu Tanda Bahaya	Jumlah	Minimal 1 (satu)	✓	
7	Lampu penerangan didalam Bus	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai standar teknis		✓
8	Petugas Keamanan Bus	Ketersediaan Petugas	Minimal 1 (satu) petugas	✓	
9	Kaca film Pada Bus	Presentase Kegelapan	Maksimal 60%		✓

3.4.2 Keselamatan

Menurut PM 10 Tahun 2012 pasal 5 ayat 1 yang berbunyi “keselamatan merupakan Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana”. Dari 9 kriteria Keselamatan yang dinilai, hanya 7 kriteria yang sudah dipenuhi oleh

pengelola. Berikut perhitungan nilai presentase Keselamatan pada Bus Trans Metro Bandung.

$$\text{Nilai Presentase yang terpenuhi} = \frac{\text{kriteria terpenuhi}}{\text{jumlah kriteria SPM}} \times 100\%$$

$$\text{Nilai Presentasi yang terpenuhi} = \frac{7}{9} \times 100\% = 78\%$$

Sehingga presentase kesesuaian dengan SPM sebanyak 78%. Pada **Tabel 3** diuraikan parameter penilaian pelayanan keselamatan.

Tabel 3 Standar Pelayanan Minimal Keselamatan

No	Jenis	Indikator	Nilai / Ukuran / Jumlah	Kesesuaian dengan Standar	
				Sesuai	Tidak Sesuai
1	Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoprasian kendaraan	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	100% diterapkan-nya SOP		
2	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keadaan Darurat	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	100% diterapkan-nya SOP		
3	Kelaikan Kendaraan	Pemenuhan laik jalan	100% lulus uji laik jalan	✓	
4	Peralatan Keselamatan	1. Jumlah yang berfungsi 2. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	✓	
5	Fasilitas Kesehatan	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap mobil bus		✓
6	Informasi Tanggap Darurat	Jumlah	Minimal 2 (dua)		✓
7	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	✓	
8	Perlengkapan lalulintas dan angkutan jalan	Ketersediaan	Harus tersedia		
9	Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (<i>pool</i>)	a. Ketersediaan; b. Kondisi berfungsi	a. Harus tersedia b. 100% berfungsi sesuai dengan persyaratan teknis	✓	

3.4.3 Kenyamanan

Menurut PM 10 Tahun 2012 pasal 6 ayat 1 yang berbunyi “*Kenyamanan merupakan Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati Pengguna Jasa*”. Dari 10 kriteria Kenyamanan yang dinilai, hanya 7 kriteria yang sudah dipenuhi oleh pengelola. Berikut perhitungan nilai presentase keamanan pada Bus Trans Metro Bandung.

$$\text{Nilai Presentase yang terpenuhi} = \frac{\text{kriteria terpenuhi}}{\text{jumlah kriteria SPM}} \times 100\%$$

$$\text{Nilai Presentasi yang terpenuhi} = \frac{7}{10} \times 100\% = 70\%$$

Sehingga presentase kesesuaian dengan SPM sebanyak 70%. Pada **Tabel 4** diuraikan parameter penilaian pelayanan keselamatan.

Tabel 4 Standar Pelayanan Minimal Kenyamanan

No	Jenis	Indikator	Nilai / Ukuran / Jumlah	Kesesuaian dengan Standar	
				Sesuai	Tidak Sesuai
1	Lampu Penerangan (Halte)	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan srsuai dengan standar teknis		✓
2	Fasilitas Pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara (Halte)	Ketersediaan	a. Harus tersedia b. Suhu ruangan maksimal 27°C apabila menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)		✓
3	Fasilitas Kebersihan (Halte)	Jumlah	Minimal 1 (satu)		✓
4	Luas Lantai per orang (Halte)	Ukuran luasan	a. 4 org/m ² (waktu puncak) b. 2 org/m ² (waktu non puncak)	✓	
5	Fasilitas Kemudahan naik/turun Penumpang (Halte)	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tidak ada perbedaan tinggi	✓	
6	Lampu Penerangan (Bus)	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis		✓
7	Kapasitas Angkut (Bus)	Jumlah penumpang terangkut	Maksimal 100% kapasitas angkut		
8	Kapasitas Pengatur Suhu Ruangan (Bus)	a. Ketersediaan b. Suhu	a. Harus tersedia b. Suhu dalam kabin 25 – 27°C	✓	
9	Fasilitas Kebersihan (Bus)	Jumlah	Minimal 2 (dua)	✓	
10	Luas Lantai Untuk Berdiri Per Orang (Bus)	Ukuran luasan	a. 5 org/m ² (waktu puncak) b. 4 org/m ² (waktu non puncak)		

4. KESIMPULAN

Pelayanan Bus TMB saat ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal. TMB masih memiliki kekurangan dalam segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan. Saran sebagai masukan bagi pihak operator dan pemerintah Kota Bandung ini yaitu dengan memperbaiki pelayanan-pelayanan yang memiliki penilaian buruk yakni berkaitan dengan atribut keamanan, atribut keselamatan dan atribut kenyamanan seperti dengan melakukan perbaikan pada kondisi halte yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Sukmasari, D. F. & Hamdani, I. (2020). Penilaian Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor 3 Mengacu Pada PM No.10 Tahun 2012 dan PM No. 27 Tahun 2015. *Skripsi*. Politeknik Negeri Bandung.
- Rahmawati, Eka (2019) Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Malang (Analisis Perspektif Pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan Masalah Mursalah), *Skripsi*. Universitas

- Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Listifadah & Puspitasari, Reni. (2015) Evaluasi Kinerja Trans Metro Bandung, *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol. 17(2) 65-78.
- Arista, P.W. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan di Kota Tangerang, *Skripsi*. Universitas Airlangga Surabaya.
<http://repository.unair.ac.id/72515/>
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 17 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal
- Oktria, Rizki (2013). Penerapan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan Dalam Uji Kelaiakan Angkutan Oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.