Journal of Authentic Research
https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/index

November 2026 Vol. 5, No. 4
e-ISSN: 2828-3724
pp. 8078-8094

Pengawasan Standar Pelayanan Minimum Trans Padang oleh Dinas Perhubungan Kota Padang

[1]Muhammad Ikram Wahyudi, [2]Boni Saputra
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia
*Corresponding Author e-mail: muhammadiqram847@gmail.com

Received: September 2026; Revised: October 2026; Published: November 2026

Abstrak

Pengawasan standar pelayanan minimum (SPM) diperlukan untuk menghubungkan ketentuan layanan transportasi dengan tindakan korektif yang dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian terdahulu lebih banyak menilai indikator pelayanan, sedangkan kesinambungan antara pemeriksaan dan verifikasi penyelesaian temuan masih memerlukan penjelasan pada konteks Trans Padang. Penelitian ini menganalisis mekanisme pengawasan SPM oleh Dinas Perhubungan Kota Padang dan faktor yang memengaruhinya. Desain penelitian berupa studi kasus deskriptif kualitatif atas proses pengawasan regulator terhadap layanan yang dikelola Perumda Padang Sejahtera Mandiri. Data penelitian mencakup wawancara purposif dengan enam informan (satu pejabat bidang angkutan, tiga pengawas lapangan, satu wakil pengelola, dan satu pengemudi), pengamatan, serta bahan dokumentasi yang tersedia. Analisis menggunakan tahapan penetapan standar, penilaian, dan tindakan perbaikan menurut Manullang, dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil menunjukkan bahwa dasar pengawasan meliputi regulasi, formulir pemeriksaan, dan jadwal operasional. Pemeriksaan statis dan dinamis disertai pencatatan melalui Google Form. Enam pengawas disebut menangani enam koridor, sedangkan frekuensi tiga hingga tujuh hari pemeriksaan per bulan merupakan keterangan seorang informan yang satuan cakupannya belum terkonfirmasi. Pengawas juga menceritakan penghentian operasi bus ketika pengemudi tidak membawa SIM; peristiwa tersebut tidak disertai berkas kasus untuk verifikasi independen. Dalam bahan yang dianalisis belum tersedia rangkaian dokumen yang menghubungkan temuan, tenggat, bukti perbaikan, dan pemeriksaan ulang. Penelitian menyimpulkan bahwa prosedur dan jalur koreksi telah dijelaskan, tetapi keterlacakan penutupan temuan belum dapat dinilai menyeluruh. Penguatan rekap inspeksi dan verifikasi berbasis kasus diusulkan sebagai prioritas tata kelola.

Kata kunci: Pengawasan; Standar Pelayanan Minimum; Trans Padang; Transportasi Publik; Tindakan Korektif

Supervision of Trans Padang Minimum Service Standards by the Padang City Transportation Agency

Abstract

Supervision of minimum service standards (SPM) should connect public transport requirements with accountable corrective action. Previous studies have often examined service indicators, while the continuity between inspection findings and verified case closure remains insufficiently explained in the Trans Padang context. This study analyzes the Padang City Transportation Agency's supervisory process and its enabling and constraining factors. A descriptive qualitative case-study approach focused on oversight of services managed by Perumda Padang Sejahtera Mandiri. The materials comprised purposive interviews with six participants (one transportation official, three field inspectors, one operator-management representative, and one driver), observation, and available documents. The analysis followed Manullang's stages of standard setting, assessment, and corrective action, with source and method triangulation. Findings indicate that supervision is supported by regulations, inspection forms, and operating timetables. Static and dynamic inspections are recorded using Google Forms. Six inspectors were reportedly responsible for six corridors; however, the estimate of three to seven inspection days per month came from one interviewee, and its precise unit of coverage could not be established. An inspector also described preventing a bus from operating when its driver did not carry a driving licence, but no corresponding case file was available for independent verification. The analyzed materials did not contain a complete sequence linking an inspection finding to a deadline, repair evidence, and reinspection. The study concludes that formal procedures and corrective pathways are described, whereas case-closure effectiveness cannot yet be assessed comprehensively. Case-based inspection records and follow-up verification are proposed as governance priorities.

Keywords: supervision; minimum service standards; Trans Padang; public transport; corrective action

How to Cite: Wahyudi, M. I., & Saputra, B. . (2026). Pengawasan Standar Pelayanan Minimum Trans Padang oleh Dinas Perhubungan Kota Padang. *Journal of Authentic Research*, *5*(4), 8078-8094. https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/article/view/7270

DOI: https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/article/view/7270

Copyright© 2026, Wahyudi.
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan layanan mendasar bagi mobilitas warga dan aktivitas ekonomi perkotaan. Pemerintah daerah tidak cukup sekadar menyediakan armada dan rute: penyelenggara perlu menunjukkan bahwa layanan mengikuti ukuran keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan yang dapat diperiksa. Dalam konteks administrasi publik, standar pelayanan menyediakan dasar akuntabilitas, sedangkan pengawasan menghubungkan janji layanan dengan bukti pelaksanaan. Tanpa pembandingan yang teratur antara standar dan keadaan operasional, aturan berisiko berhenti sebagai dokumen formal. Manullang (2008) menjelaskan bahwa pengawasan mencakup penetapan alat ukur, penilaian pelaksanaan, dan tindakan perbaikan. Perspektif ini menempatkan tindak lanjut sebagai unsur yang sama pentingnya dengan inspeksi. Penelitian mengenai pelayanan publik juga menekankan hubungan antara standar, kinerja, dan tanggung jawab penyelenggara (Mahmudi, 2020; Hardiyansyah, 2021). Dengan demikian, pertanyaan yang relevan bukan hanya apakah standar tersedia, melainkan apakah instansi pengawas mampu mengidentifikasi ketidaksesuaian dan memastikan penanganannya.

Trans Padang merupakan layanan angkutan massal Kota Padang yang dikelola Perumda Padang Sejahtera Mandiri (PSM), sementara Dinas Perhubungan menjalankan fungsi regulasi dan pengawasan. Peraturan Wali Kota Padang Nomor 4 Tahun 2026, yang tercatat berlaku sejak 30 Maret 2026, mengatur pengawasan teknis berupa pemeriksaan armada, permintaan dokumen, serta perintah perbaikan atau penghentian sementara (Pemerintah Kota Padang, 2026). Sementara itu, Peraturan Wali Kota Padang Nomor 127 Tahun 2021 merupakan perubahan terhadap pengaturan SPM dalam Perwako Nomor 160 Tahun 2020 (Pemerintah Kota Padang, 2021). Kedua regulasi tercatat berlaku pada JDIH Kota Padang; hubungan antarindikatornya masih perlu dicocokkan dengan teks dan lampiran resmi. Catatan survei pendahuluan Koridor I tertanggal 5 November 2025 menyebut capaian agregat 67%, tetapi informasi denominator, daftar indikator, dan prosedur agregasi tidak tercantum dalam materi yang tersedia. Oleh karena itu, angka tersebut hanya digunakan sebagai petunjuk awal masalah, bukan bukti tingkat kepatuhan atau representasi enam koridor. Dalam wawancara, enam pengawas lapangan disebut bertugas pada enam koridor, dan Koridor I disebut memiliki sekitar 20–22 bus. Kombinasi luas cakupan dan keterbatasan informasi inspeksi menimbulkan persoalan tentang bagaimana standar dipakai untuk mendeteksi masalah dan menelusuri penyelesaiannya.

Tabel 1. Indikasi empiris awal dan batas interpretasi dalam pengawasan Trans Padang

Bukti dalam skripsi	Nilai/keterangan	Batas inferensi
Survei pendahuluan Koridor I (5 November 2025)	Capaian agregat dilaporkan 67%; indikator lampu darurat dilaporkan 0%.	Bobot, jumlah item, dan denominator belum tersedia; tidak mewakili enam koridor.
Cakupan pengawasan	Enam pengawas lapangan disebut menangani enam	Data penugasan dan rekap bus diperoleh dari

	koridor; Koridor I diperkirakan 20–22 bus.	wawancara, bukan sensus armada.
Intensitas inspeksi	Sekitar 3–7 hari per bulan menurut seorang pengawas.	Satuan penghitungan dan bus yang diinspeksi tidak dapat ditetapkan.

Data pendahuluan menempatkan lampu darurat dan keteraturan layanan sebagai contoh objek yang semestinya tercakup dalam pengawasan. Namun, capaian 67% dan indikator 0% tidak dapat diubah menjadi grafik kepatuhan tanpa lembar perhitungan asli; keduanya dipertahankan sebagai sinyal masalah yang perlu ditelusuri melalui formulir inspeksi.

Penelitian tentang pengawasan administrasi telah mengulas penertiban distribusi barang oleh instansi daerah (Anggara & Abdullah, 2017), fungsi Ombudsman dalam pelayanan publik (Sari, 2022), dan pengawasan fasilitas transportasi oleh pemerintah daerah (Rahmadani, 2022). Kajian pelayanan bus lebih menekankan pengukuran indikator SPM dan kinerja layanan (Hasanah, 2022; Kurniawati & Saputro, 2024; Ramadhani & Wijaya, 2023). Referensi tersebut membantu membedakan penilaian keluaran layanan dari penelusuran proses pengawasan, tetapi metadata serta kecocokan substansi sejumlah artikel lokal masih harus diverifikasi pada penerbit aslinya. Karena itu, naskah ini tidak mengklaim bahwa hubungan inspeksi dan koreksi sama sekali belum pernah diteliti. Celah yang dipilih lebih terbatas: bahan yang tersedia belum menjelaskan secara berurutan bagaimana regulator menetapkan ukuran, pengawas mencatat ketidaksesuaian, pengelola menerima instruksi, dan penyelesaian kasus dibuktikan. Kontribusi penelitian ini ialah menunjukkan, pada kasus Trans Padang, perbedaan antara kewenangan korektif yang terdefinisi, tindakan yang diceritakan petugas, dan bukti penutupan kasus yang dapat diaudit. Pembedaan tingkat bukti tersebut bersifat analitis-kontekstual, bukan klaim penemuan teori pengawasan baru.

Penelitian menjawab dua pertanyaan: (1) Bagaimana pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transpadang oleh Dinas Perhubungan Kota Padang? (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pelaksanaan pengawasan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transpadang oleh Dinas Perhubungan Kota Padang? Tahapan Manullang (2008)—penetapan standar, penilaian, tindakan perbaikan—dipakai sebagai kategori proses. SDM, sarana, dan kejelasan kewenangan dibaca sebagai faktor internal, sementara respons pengelola, lalu lintas, dan koordinasi antarlembaga diperiksa sebagai kondisi eksternal, dengan merujuk Siagian (2014) dan Makmur (2011). SPM adalah acuan inspeksi, bukan ukuran statistik yang dihitung ulang. Dengan demikian, penjelasan dibatasi pada proses pengawasan yang diterangkan enam informan dan bahan pendukungnya, tanpa klaim mewakili persepsi penumpang maupun efektivitas seluruh layanan.

Tabel 2. Peta pertanyaan penelitian, sumber, dan analisis

Pertanyaan penelitian	Sumber data tersedia	Kategori analisis	Lokasi hasil
P1: Penjabaran standar	Regulasi; formulir yang digambarkan;	Penetapan standar	Penetapan standar

	wawancara pejabat/PSM		
P2: Inspeksi hingga koreksi	Wawancara pengawas; contoh formulir; cerita kasus SIM/senter	Penilaian; tindakan korektif; status bukti	Penilaian dan tindakan perbaikan
P3: Faktor pendukung/penghambat	Wawancara pejabat, pengawas, PSM, pengemudi	Internal: SDM, instrumen, kewenangan; eksternal: respons, lalu lintas, koordinasi	Faktor internal dan eksternal

METODE

Penelitian menggunakan studi kasus deskriptif kualitatif dengan unit analisis proses pengawasan Dinas Perhubungan Kota Padang atas pelaksanaan layanan Trans Padang yang dikelola PSM. Enam koridor merupakan konteks kewenangan pengawasan yang dilaporkan, bukan enam subkasus yang masing-masing diamati dengan intensitas sama. Batas data mencakup survei pendahuluan 5 November 2025 dan keterangan wawancara pada 1 serta 13 Oktober 2026; batas pengamatan lapangan tidak dapat dirinci karena log tanggal dan lokasi tidak disertakan. Penelitian memeriksa penetapan kriteria, praktik pemeriksaan, dan respons korektif, bukan melakukan survei statistik pelayanan. Tahapan Manullang (2008) menjadi kerangka proses, sedangkan Siagian (2014) dan Makmur (2011) memandu pembacaan faktor. Peneliti membedakan kewenangan tertulis, keterangan informan, dan hasil yang dapat diverifikasi.

Secara operasional, kasus dibatasi pada hubungan pengawasan antara Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Padang dan Perumda PSM, bukan audit seluruh indikator SPM atau evaluasi kausal pengaruh pengawasan pada kepuasan penumpang. Peneliti mengelompokkan bukti ke dalam tiga tingkatan: (1) bukti normatif berupa regulasi, (2) bukti praktik berupa wawancara dan visual dokumenter, dan (3) bukti hasil yang memerlukan arsip kasus berpasangan. Pemisahan ini mencegah penyamaan antara kewenangan, aktivitas pemeriksaan, dan perbaikan yang telah terverifikasi. Desain studi kasus dipertahankan karena pertanyaan penelitian berorientasi pada bagaimana proses institusional berlangsung dalam konteks operasionalnya, bukan mengestimasi prevalensi kejadian (Yadav, 2022; Wutich et al., 2024).

Enam informan dipilih secara purposif atas dasar keterlibatan langsung dalam penetapan aturan, pemeriksaan atau operasional layanan: satu kepala bidang angkutan, tiga pengawas lapangan, satu wakil manajemen Perumda PSM, dan satu pengemudi. Pemilihan posisi tersebut memungkinkan pembandingan sudut pandang regulator, pengawas, pengelola, dan pelaksana; jumlah enam informan tidak digunakan untuk mengklaim saturasi data. Cara rekrutmen, durasi dan jumlah sesi per informan, bentuk persetujuan partisipasi serta izin kutipan belum tercantum pada bahan yang dianalisis, sehingga harus dilengkapi penulis dari catatan penelitian

sebelum publikasi. Identitas pengawas ditampilkan hanya berdasarkan kode peran (misalnya P1), bukan nama. Tidak adanya wawancara penumpang membatasi penjelasan pada mekanisme pengawasan, bukan pengalaman pengguna.

Komposisi informan ialah satu kepala bidang angkutan, tiga pengawas lapangan, satu representasi operasional Perumda PSM, dan satu pengemudi. Kelompok tersebut dipilih untuk menguji hubungan penetapan standar, pemeriksaan, dan tindak lanjut dari pihak yang memiliki posisi berbeda dalam rantai pengawasan. Wawancara dilakukan mulai 1 Oktober 2026 untuk unsur Dishub dan 13 Oktober 2026 untuk unsur PSM/pengemudi; sedangkan survei awal Koridor I dilaksanakan 5 November 2025. Enam informan tersebut memberi kedalaman pada proses kelembagaan, tetapi tidak menjamin keterwakilan pengguna atau seluruh pengawas. Kajian metodologis menekankan bahwa kecukupan sampel kualitatif harus dikaitkan dengan fokus pertanyaan, kekayaan data, dan strategi analisis, bukan dinilai semata dari angka informan (Wutich et al., 2024).

Penelusuran ulang skripsi menunjukkan bahwa wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan dan tiga pengawas lapangan umumnya diberi tanggal 1 Oktober 2026, sedangkan keterangan staf operasional PSM dan pengemudi dicatat pada 13 Oktober 2026 (Skripsi, hlm. 61–75). Akan tetapi, keterangan Bang Haikal pada pembahasan faktor pengawasan juga diberi tanggal 13 Oktober 2026 (hlm. 85 dan 91), meskipun pernyataan yang berkaitan muncul dengan tanggal 1 Oktober 2026 pada bagian lain (hlm. 77 dan 92). Perbedaan atribusi tanggal ini harus diperiksa terhadap rekaman atau transkrip asli sebelum diseragamkan.

Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, pengamatan, dan telaah dokumentasi. Bahan yang dapat diidentifikasi dari naskah ialah peraturan daerah, contoh formulir penilaian SPM, ilustrasi jadwal operasional, dan dokumentasi perbaikan yang disebut ditampilkan dalam skripsi. Keberadaan kontrak penugasan Dishub–PSM disebut oleh informan, tetapi teks klausul kontrak, log inspeksi lengkap, serta jejak penyelesaian kasus tidak tersedia untuk diperiksa dalam bahan artikel ini. Demikian pula, titik, jam, dan tanggal pengamatan langsung belum dirinci; lokasi pool, titik berhenti, atau perjalanan tidak boleh ditampilkan sebagai lokasi observasi peneliti sebelum dikonfirmasi. Pengawas mendeskripsikan inspeksi statis dan dinamis, termasuk pencatatan Google Form yang terhubung ke Spreadsheet. Keamanan akses, validasi entri, dan audit perubahan data belum didokumentasikan. Triangulasi sumber dilakukan dengan mempertemukan penjelasan pejabat, pengawas, PSM dan pengemudi; triangulasi teknik dilakukan sejauh terdapat dokumen pendukung (Alfansyur & Mariyani, 2020; Sugiyono, 2023). Ketika keterangan tidak disertai arsip, kesimpulan ditandai sebagai praktik yang dilaporkan, bukan temuan yang terverifikasi independen. Komposisi informan dalam Tabel 1.1 skripsi terdiri atas satu kepala bidang, tiga pengawas lapangan, satu wakil PSM, dan satu pengemudi; tidak terdapat informan penumpang. Oleh karena itu, triangulasi sumber terutama memeriksa konsistensi keterangan para pelaku pengawasan dan operasional

Instrumen utama adalah panduan wawancara yang mengikuti tiga tahap Manullang (2008) dan dua kelompok faktor menurut Siagian (2014) serta Makmur (2011). Bukti pelengkap meliputi Perwako Padang Nomor 4 Tahun 2026 Pasal 31, formulir penilaian SPM, dokumentasi pengawasan (Gambar 4.4), dan dokumentasi perbaikan oleh PSM (Gambar 4.6). Validasi isi instrumen wawancara dan uji reliabilitas formulir SPM tidak dijelaskan dalam skripsi; dengan demikian artikel tidak mengklaim instrumen telah melalui pengujian psikometrik. Kredibilitas ditopang pembandingan sumber dan teknik sepanjang data tersedia; praktik pelaporan transparan seperti audit trail dan penjelasan kasus negatif merupakan prinsip yang dianjurkan literatur metodologi kualitatif (Yadav, 2022; Wutich et al., 2024).

Analisis mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan pemeriksaan kesimpulan sebagaimana dipaparkan dalam sumber penelitian, yang mengacu pada Miles dan Huberman (1984); edisi sumber primer harus dicocokkan oleh penulis sebelum daftar pustaka final. Pernyataan awal dikelompokkan ke kategori: standar, penilaian, koreksi, serta faktor internal–eksternal. Sebagai contoh, keterangan 'pemeriksaan 3–7 hari per bulan' dikodekan sebagai frekuensi yang dilaporkan, ditempatkan pada kategori penilaian, lalu ditafsirkan sebagai ketidakpastian cakupan, bukan sebagai angka intensitas institusional. Pernyataan tentang bus yang dihentikan karena SIM dicatat sebagai contoh koreksi yang dituturkan, bukan catatan insiden independen. Identitas pengode dan prosedur pengecekan antarpeneliti belum dicatat, sehingga reliabilitas antarpengode tidak diklaim. Temuan negatif—termasuk ketiadaan lampiran penutupan kasus dalam bahan studi—dicatat secara eksplisit tanpa disamakan dengan ketiadaan praktik pada lembaga. Keterbatasan utama ialah belum tersedianya seri data inspeksi longitudinal, rekam kasus, catatan observasi rinci, dan perspektif pengguna layanan.

Transkrip atau pernyataan wawancara dibaca menurut aktor; setiap unit informasi dikodekan sebagai standar, penilaian, koreksi, faktor internal, atau faktor eksternal; bukti visual dan regulasi dipasangkan hanya ketika identitas kasusnya jelas; lalu pernyataan antarinforman dibandingkan untuk mencari kesesuaian dan perbedaan. Contohnya, target headway 10 menit dengan toleransi 15 menit merupakan keterangan staf PSM (wawancara, 13 Oktober 2026), bukan ukuran kepatuhan yang sudah diverifikasi terhadap lampiran kontrak. Demikian juga, dokumentasi perbaikan membuktikan aktivitas perbaikan yang difoto, tetapi tidak menghubungkannya dengan nomor temuan tertentu. Strategi ini mengikuti logika reduksi–penyajian–verifikasi pada Miles dan Huberman sebagaimana digunakan skripsi dan prinsip transparansi penafsiran kualitatif (Yadav, 2022).

Tabel 3. Pengodean dan batas verifikasi

Unit pernyataan	Kode awal	Kategori	Kesimpulan yang diizinkan
'3–7 hari per bulan' menurut P1	Frekuensi dikemukakan	Penilaian	Angka wawancara; satuan dan cakupan tidak pasti
Pengemudi tanpa SIM; bus tidak dioperasikan menurut pengawas	Contoh pembatasan operasi	Tindakan korektif	Kejadian diceritakan; nomor kasus belum tersedia
Foto perbaikan ada tanpa tautan kasus	Bukti tindak lanjut tidak terhubung	Verifikasi koreksi	Tidak dapat menyimpulkan satu temuan telah ditutup

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penetapan standar: dasar hukum tersedia, operasionalisasi perlu ditelusuri

Pengawasan Trans Padang memiliki dasar normatif dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 4 Tahun 2026. Pasal 31 menempatkan pengawasan teknis pada Dinas Perhubungan, mencakup pemeriksaan armada saat beroperasi atau di pool, permintaan dokumen perawatan dan operasional, serta perintah perbaikan atau penghentian sementara bagi armada yang tidak memenuhi syarat (Pemerintah Kota Padang, 2026). Sebagai acuan SPM, Perwako Padang Nomor 127 Tahun 2021 mengubah Perwako Nomor 160 Tahun 2020 (Pemerintah Kota Padang, 2021). Di tingkat praktik, informan menyebut kontrak penugasan, formulir SPM, dan jadwal (*timetable*) sebagai instrumen perbandingan. Namun, naskah tidak menyertakan nomor klausul kontrak atau salinan seluruh lampiran indikator. Manajemen PSM melaporkan target *headway* 10 menit dengan toleransi hingga 15 menit; angka itu belum diverifikasi sebagai ketentuan tertulis dan tidak digunakan sebagai bukti kepatuhan. Pembedaan antara standar yang terkonfirmasi dari regulasi dan target yang hanya disampaikan secara lisan diperlukan sebelum menilai pelaksanaan.

Berdasarkan wawancara Kepala Bidang Angkutan pada 1 Oktober 2026, ketentuan SPM disebut telah dimuat dalam kontrak Dishub–PSM, sedangkan penyampaian ketentuan kepada personel operasional menjadi tanggung jawab PSM (Skripsi, hlm. 61–62). Keterangan pengawas menjelaskan penggunaan formulir dan jadwal sebagai acuan praktis; pengemudi menerangkan adanya pengarahan koordinator lapangan sebelum beroperasi (hlm. 63–65). Temuan tersebut menunjukkan rantai penyampaian standar yang dilaporkan para pihak, tetapi tidak membuktikan isi seluruh klausul kontrak atau tingkat pemahaman semua pengemudi.

Tahap penetapan standar dalam kerangka Manullang (2008) tampak dalam tersedianya dasar hukum dan instrumen kerja, tetapi konsistensi pemetaan indikator SPM ke setiap butir formulir masih belum dapat diaudit menyeluruh. Kepala bidang menjelaskan bahwa PSM bertugas meneruskan ketentuan kepada personelnya; seorang pengemudi juga menyatakan pernah memperoleh pengarahan. Kedua

keterangan saling mendukung bahwa komunikasi standar dilaporkan berlangsung, bukan membuktikan efektivitas sosialisasi kepada semua pengemudi. Kajian indikator pelayanan (Hasanah, 2022; Kurniawati & Saputro, 2024) memberi latar pembanding, sementara prinsip pengujian keterangan lintas sumber relevan dengan Nurfajriani et al. (2024). Analisis kasus ini memperlihatkan pentingnya menguji apakah dokumen standar, formulir, dan instruksi lapangan memiliki padanan yang dapat ditelusuri.

Dinas Perhubungan menetapkan pedoman pengawasan, PSM menyosialisasikan ketentuan kepada personel, dan pengemudi menerima arahan tentang jadwal dan kelengkapan keselamatan (wawancara 1 dan 13 Oktober 2026). Rantai komunikasi ini menjelaskan adanya prosedur penyampaian, tetapi mutu penerimaan pesan belum diuji pada populasi pengemudi. Untuk indikator keteraturan, studi Godachevich dan Tirachini (2021) menunjukkan bahwa pilihan ukuran variasi headway memengaruhi penilaian kinerja operator; karena itu tolok ukur 10–15 menit yang disampaikan informan perlu dipisahkan dari metrik realisasi perjalanan. Kinerja rute sebaiknya tidak hanya dibaca dari kepatuhan jadwal, tetapi juga dari keandalan perjalanan dan ketersediaan layanan sebagaimana dirumuskan Fedujwar dan Agarwal (2025).

Pelaksanaan penilaian: formulir digital mendukung, jangkauan inspeksi terbatas

Pengawas menyebut formulir pemeriksaan untuk keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan, serta unsur operasional seperti dokumen perjalanan, pembayaran dan GPS. Inspeksi statis disebut memeriksa peralatan fisik, antara lain APAR dan pemecah kaca; inspeksi dinamis memungkinkan pengamatan saat bus bergerak. Jadwal PSM dipakai sebagai acuan untuk melihat keteraturan operasi. Menurut seorang pengawas (P1), inspeksi rutin berlangsung sekitar tiga hingga tujuh hari dalam sebulan. Unit hitungnya—per individu, tim, koridor, atau jenis inspeksi—tidak disebut secara tegas; tanpa rekap tanggal dan bus yang diperiksa, angka tersebut tidak dapat diolah menjadi tingkat cakupan. Informan juga menyebut pengujian kelayakan kendaraan setiap enam bulan, yang berbeda fungsi dari inspeksi operasional SPM. Contoh formulir dalam dokumentasi skripsi menunjukkan pencatatan butir per bus atau koridor, tetapi lembar terisi yang dapat dihubungkan dengan temuan dan tindak lanjut tertentu belum tersedia dalam naskah artikel.

Secara lebih spesifik, Bang Haikal menyebut bahwa pemeriksaan dilakukan dengan mengambil sampel selama sekitar 3–7 hari dalam satu bulan. Ia juga menjelaskan bahwa ketepatan waktu dinilai dengan toleransi 15 menit dan keterlambatan melebihi toleransi diberi nilai nol pada pemeriksaan yang diceritakannya (Skripsi, hlm. 92). Keterangan ini menjelaskan logika penilaian petugas, bukan hasil pengukuran statistik keterlambatan. Skripsi tidak menyediakan rekap jumlah bus, hari kerja setiap pengawas, maupun rangkaian formulir yang diperlukan untuk menghitung tingkat kepatuhan seluruh koridor.

Peralihan kertas ke Google Form dan Spreadsheet menurut pengawas membantu kemudahan pencatatan serta mengurangi gangguan akibat formulir basah. Manfaat itu adalah persepsi pengguna sistem, belum hasil pengujian keakuratan, kelengkapan, keamanan, atau keterlacakan rekaman digital. Enam pengawas disebut ditugaskan pada enam koridor; Koridor I saja diperkirakan memiliki 20–22 bus. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan penjadwalan yang dijelaskan informan, tetapi tidak cukup untuk menghitung rasio pemeriksaan tiap armada. Klaim bahwa teknologi memperkuat akuntabilitas baru dapat diuji jika catatan elektronik menghubungkan identitas temuan, penanggung jawab dan verifikasi ulang. Studi teknologi pengawasan oleh Nugraha dan Santoso (2023) masih perlu diperiksa metadata dan kecocokan isinya sebelum dipakai sebagai bukti empiris khusus. Alon-Barkat dan Busuioc (2023) membahas interaksi manusia–AI, bukan formulir digital biasa, sehingga tidak digunakan untuk menyimpulkan efektivitas Google Form.

Pak Aces menyebut dua manfaat langsung Google Form: formulir tidak rusak saat hujan dan hasil isian langsung terintegrasi sehingga tidak perlu dimasukkan ulang secara manual (wawancara 1 Oktober 2026; Skripsi, hlm. 80–81). Pada bagian yang sama, manfaat tersebut merupakan pengalaman petugas, bukan pengujian mutu data. Bang Haikal juga menjelaskan bahwa bus pada Koridor I diperkirakan berjumlah 20–22 unit sehingga satu pengawas sulit memeriksa beberapa bus yang datang berdekatan; Pak Aces menyatakan petugas membagi prioritas koridor secara bergantian (Skripsi, hlm. 77–78).

Fakta empiris memperlihatkan matriks penilaian menurut indikator dan koridor, namun tidak menyediakan riwayat temuan yang dapat dihitung menjadi tingkat inspeksi tahunan. Dalam riset transportasi, penilaian reliabilitas memerlukan definisi indikator yang tegas dan data perjalanan yang memadai; indeks berbeda bahkan dapat menghasilkan kesimpulan kinerja berbeda (Godachevich & Tirachini, 2021; Hassannayebi et al., 2023). Dengan demikian, digitalisasi formulir di Trans Padang dapat dipahami sebagai penguatan mekanisme pencatatan, sementara efektivitasnya bagi audit baru dapat dinilai setelah tersedia tanggal inspeksi, identitas armada, rute, pemeriksa, dan perubahan status temuan.

Tabel 4. Sintesis proses pengawasan SPM Trans Padang berdasarkan status sumber dan bukti penelitian

Tahap	Sumber spesifik	Status bukti	Interpretasi terbatas
Penetapan standar	Perwako 4/2026 Pasal 31; Perwako 127/2021; keterangan kontrak dan jadwal	Regulasi: sumber resmi; klausul kontrak/jadwal: belum disertakan	Wewenang ada; kesesuaian butir instrumen belum diaudit penuh
Penilaian	Keterangan P1; contoh formulir; Google Form; angka 3–7 hari/bulan	Formulir: digambarkan dalam skripsi; frekuensi: wawancara, unit belum jelas	Ada proses pencatatan; cakupan inspeksi belum dapat dihitung

Koreksi	Pasal 31; contoh SIM/senter menurut pengawas; foto perbaikan	Kewenangan: regulasi; respons: cerita informan; penutupan kasus: berkas tidak disertakan	Kejadian spesifik dan tingkat keberhasilan verifikasi belum dapat diaudit

Sumber: sintesis penulis atas regulasi resmi dan bahan wawancara/dokumentasi yang diuraikan dalam naskah (2025–2026).



Gambar 1. Pengawasan rutin Dishub Kota Padang

Dokumentasi publik pada Gambar 5 mengilustrasikan kegiatan pengawasan, tetapi unggahan tersebut tidak menguji keterangan mengenai 3–7 hari inspeksi per bulan ataupun cakupan seluruh bus. Pasal 31 Peraturan Wali Kota Padang Nomor 4 Tahun 2026 menyediakan kewenangan untuk memerintahkan perbaikan atau menghentikan sementara operasi armada yang tidak memenuhi syarat (Pemerintah Kota Padang, 2026). Dalam wawancara, pejabat bidang angkutan membedakan tindakan Dishub terhadap PSM dengan penanganan pengemudi atau operator melalui PSM. Seorang pengawas menceritakan kasus bus yang dilarang beroperasi karena pengemudi tidak membawa SIM. Ia juga memberikan contoh senter yang tidak berfungsi lalu diteruskan ke koordinator untuk dilengkapi, serta kerusakan berisiko yang menurut prosedur mengharuskan penghentian sampai perbaikan. Ketiga uraian ini tidak memiliki tingkat bukti yang identik: kasus SIM adalah kejadian yang dituturkan informan tanpa nomor berkas; contoh senter adalah respons yang diceritakan; dan penghentian pada kerusakan berat merupakan praktik/prosedur menurut pengawas. Tidak satu pun diperlakukan sebagai statistik kejadian berulang.

Uraian contoh sanksi dapat diperjelas dari kesaksian Bang Haikal: ketika pengemudi tidak membawa SIM, bus disebut ditahan dan tidak dioperasikan; kekurangan ringan berupa senter mati disampaikan kepada koordinator lapangan untuk dilengkapi setelah operasi malam; sedangkan kondisi mayor seperti AC bocor atau kelistrikan tidak aman disebut menyebabkan bus tidak diizinkan beroperasi hingga diperbaiki (Skripsi, hlm. 85–86). Penyebutan ini mengikuti kategori informan, bukan klasifikasi risiko yang telah diuji peneliti. Tanggal yang tertera pada kutipan di halaman 85 ialah 13 Oktober 2026 dan perlu dicocokkan dengan catatan wawancara lain.

Bahan yang dianalisis tidak menyertakan berkas lengkap yang menautkan nomor temuan, tanggal inspeksi, keputusan, penanggung jawab, tenggat, bukti perbaikan, dan pemeriksaan ulang. Foto aktivitas perbaikan dalam skripsi tidak otomatis membuktikan bahwa suatu laporan inspeksi spesifik telah ditutup. Oleh sebab itu, pernyataan yang dapat dipertahankan ialah bahwa efektivitas penutupan temuan belum dapat diverifikasi dari bahan penelitian, bukan bahwa verifikasi tidak pernah dilakukan. Pada tahapan Manullang (2008), jalur tindakan korektif telah terdefinisi dan beberapa respons dijelaskan informan, tetapi kesinambungan dari deteksi menuju bukti penyelesaian masih belum terdokumentasi dalam kasus yang diteliti. Perbedaan antara kewenangan, tindakan yang dilaporkan, dan hasil yang dapat diaudit memperjelas dimensi akuntabilitas pelayanan publik (Mahmudi, 2020; Saputra, 2024).



Gambar 2. Dokumentasi perbaikan prasarana Trans Padang oleh PSM

Contoh aktivitas pemeliharaan yang benar-benar didokumentasikan oleh pengelola. Meski demikian, foto unggahan media sosial tidak memuat identitas

pemeriksaan, nomor temuan, tenggat koreksi, dan hasil uji ulang; karenanya hubungan langsung antara foto dan sebuah pelanggaran SPM tidak dapat dipastikan. Hal ini berbeda dari pernyataan pengawas tentang kasus SIM dan senter yang merupakan kesaksian wawancara. Dalam pembahasan akuntabilitas, keluaran aktivitas perlu dipisahkan dari bukti hasil; metode kualitatif juga menuntut jejak audit agar pembaca dapat menelusuri bagaimana kesimpulan dibentuk (Mahmudi, 2020; Yadav, 2022). Pada penelitian ini, celah tersebut paling tepat dinyatakan sebagai keterbatasan dokumentasi penutupan kasus, bukan bukti bahwa PSM tidak pernah menyelesaikan perbaikan.

Faktor internal dan eksternal: kendala kapasitas, kepatuhan, dan kondisi operasional

Faktor internal yang paling jelas dalam wawancara ialah kapasitas personel. Pejabat bidang angkutan menyebut sembilan pegawai dalam lingkup kerja, terdiri dari dirinya, enam pengawas lapangan, dan dua operator kantor. Seorang pengawas menjelaskan bahwa banyak bus datang pada satu koridor sehingga pemeriksaan menyeluruh pada saat yang sama sulit dilakukan; ini adalah uraian hambatan operasional, bukan hasil perhitungan cakupan inspeksi. Formulir digital dan kewenangan hukum merupakan faktor pendukung. Angka Rp56 miliar yang pernah disebut informan merujuk anggaran layanan Trans Padang secara umum, bukan alokasi pengawasan, sehingga tidak digunakan untuk menilai kecukupan dana inspeksi. Besaran anggaran khusus, pola penugasan, dan log kerja petugas masih diperlukan untuk menyimpulkan kapasitas secara lebih kuat.

Keterangan personel bersumber dari Kepala Bidang Angkutan pada wawancara 1 Oktober 2026: sembilan orang mencakup kepala bidang, enam pengawas lapangan, dan dua operator kantor . Data tersebut tidak berarti sembilan petugas semuanya melakukan inspeksi. Selain itu, Pak Aces menyebut pembagian koridor prioritas secara bergantian ketika personel terbatas. Pernyataan anggaran Rp56 miliar disampaikan oleh kepala bidang sebagai anggaran Trans Padang secara umum; skripsi secara eksplisit tidak mengidentifikasikannya sebagai anggaran khusus pengawasan SPM.

Faktor eksternal meliputi respons pengelola, kondisi lalu lintas, dan koordinasi antarpihak. Seorang pejabat memperkirakan kepatuhan PSM sekitar 70%, tetapi tidak menjelaskan denominator atau metode hitungnya; karena itu angka tersebut tidak diartikan sebagai persentase kepatuhan faktual dan tidak dibandingkan dengan catatan survei awal 67% di Koridor I. Pengawas menyatakan pengemudi dan teknisi lazimnya merespons temuan yang disampaikan; keterangan ini hanya menggambarkan interaksi ketika pemeriksaan berlangsung. Informan juga menghubungkan kepadatan jam 06.00–08.00 dan 16.00–18.00 dengan keterlambatan, tetapi tidak tersedia data perjalanan terukur untuk menetapkan besar pengaruh kemacetan. Penilaian jadwal karenanya perlu memisahkan faktor yang berada dalam kendali operator, seperti kesiapan armada dan kepatuhan keberangkatan, dari faktor lalu lintas eksternal. Rapat koordinasi, surat peringatan, dan evaluasi Dishub–PSM

disebut sebagai saluran tindak lanjut, namun berita acara dan penyelesaian keputusan tidak disertakan.

Penjelasan faktor eksternal juga perlu membedakan sumbernya. Kepala Bidang Angkutan memperkirakan kepatuhan PSM sekitar 70% tanpa metode penghitungan yang dilaporkan (Skripsi, hlm. 87–88). Bang Haikal menceritakan contoh kerusakan yang ditemukan pagi hari dan sudah diperbaiki ketika dicek pada siang hari (hlm. 88–89), sedangkan staf PSM menyatakan adanya sanksi yang dapat memengaruhi pendapatan operator (hlm. 89). Ketiganya merupakan keterangan wawancara dengan lingkup berbeda; bukti tersebut belum cukup untuk menyimpulkan persentase kepatuhan atau waktu penyelesaian rata-rata.

Keterangan mengenai kemacetan pada jam 06.00–08.00 dan 16.00–18.00 merupakan persepsi informan tentang konteks hambatan, bukan estimasi pengaruh lalu lintas berbasis GPS. Kajian Liu et al. (2024) memperlihatkan bahwa gangguan transportasi dapat menghasilkan selisih antara layanan terjadwal dan aksesibilitas yang benar-benar terwujud; sementara Ghasedi et al. (2025) menilai keandalan pada tingkat rute dengan ukuran yang harus dipilih secara eksplisit. Pembanding itu menguatkan kebutuhan untuk memisahkan keterlambatan akibat pengaturan operator dari gangguan jalan yang berada di luar kendali langsung pengemudi. Kebutuhan data pembanding kian penting ketika satu pengawas bertanggung jawab atas satu koridor: penugasan per koridor sendiri belum menjadi ukuran kecukupan beban kerja tanpa jumlah armada yang benar-benar diperiksa per periode.

Untuk aspek waktu, Pak David menyebut kendala ketepatan keberangkatan pada jam puncak 06.00–08.00 dan 16.00–18.00 (Skripsi, hlm. 90). Pengemudi menjelaskan penumpukan bus akibat kemacetan di sekitar sekolah dan kampus, termasuk kawasan UNP pada Koridor I (hlm. 91). Di sisi koordinasi, kepala bidang menyebut surat peringatan, rapat koordinasi, rapat teknis, rapat anggaran, serta monitoring dan evaluasi sebagai jalur antarlembaga (hlm. 92–93). Semua keterangan ini menjelaskan mekanisme atau kendala yang dialami informan; frekuensi rapat, besarnya keterlambatan, dan hasil keputusan belum diverifikasi dari arsip.

Tabel 5. Contoh tindakan korektif dan tingkatan kekuatan bukti

Kondisi	**Tindak lanjut menurut informan**	**Status pembuktian**
Pengemudi tidak membawa SIM	Pengawas menuturkan bus ditahan dan tidak dioperasikan sementara.	Keterangan kasus wawancara; nomor berkas tidak tersedia.
Senter tidak berfungsi	Menurut pengawas, dilaporkan kepada koordinator lapangan agar dilengkapi setelah operasional.	Respons yang diceritakan, bukan laporan perbaikan terverifikasi.
AC bocor/kelistrikan tidak aman	Menurut pengawas, bus tidak diizinkan beroperasi hingga perbaikan.	Deskripsi tindakan menurut tingkat risiko; bukan jumlah kejadian.

Kerusakan pagi, diperbaiki siang	Pengawas menyebut contoh perbaikan cepat saat pemeriksaan ulang.	Keterangan wawancara; tidak ada pasangan log inspeksi dan inspeksi ulang.

Secara analitis, persoalan yang teridentifikasi bukan bukti kegagalan semua inspeksi, melainkan ketidaklengkapan jejak bukti dari pencatatan menuju penutupan kasus dalam materi penelitian. Studi pengawasan sektor publik menekankan kapasitas kelembagaan (Rahmadani, 2022; Pratama & Nugroho, 2022), sedangkan literatur transportasi membahas hubungan antara pengaturan sistem dan operasi layanan (Tamin, 2020; Wright & Hook, 2021). Relevansi dan metadata sumber-sumber pembanding tersebut perlu diaudit sebelum menyatakan kesamaan hasil empiris. Untuk kasus Trans Padang, data mendukung proposisi terbatas: tersedianya standar dan pencatatan tidak dengan sendirinya memberi bukti bahwa penyimpangan telah diselesaikan dan diperiksa ulang. Proposisi ini memperluas fokus analisis dari aktivitas pemeriksaan ke keterlacakan keputusan korektif, sejalan dengan perhatian pada akuntabilitas pelayanan publik (Sinambela, 2021). Keterbatasan bukti kasus dan absennya perspektif pengguna membatasi penerapan kesimpulan di luar konteks penelitian.

Secara konseptual, kontribusi artikel terletak pada pengembangan matriks 'standar–temuan–tindakan–verifikasi' sebagai unit akuntabilitas, bukan pada penciptaan indikator SPM baru. Kerangka pengawasan Manullang (2008) memberi tiga tahap, sedangkan temuan empiris mengidentifikasi persyaratan keterhubungan dokumen di antara tahap penilaian dan penutupan koreksi. Literatur transportasi mutakhir mengandalkan rekaman operasional yang terdefinisi untuk membandingkan reliabilitas secara konsisten (Fedujwar & Agarwal, 2025; Ghasedi et al., 2025); kajian mutu layanan angkutan di negara berkembang juga menunjukkan pentingnya keterandalan dan pengalaman pengguna, dua aspek yang belum dapat diuji dengan desain informan penelitian ini (Sogbe et al., 2025). Karena itu, rekomendasi audit temuan harus dibaca sebagai agenda perbaikan yang dapat diuji, bukan hasil evaluasi implementasi yang sudah berhasil.

KESIMPULAN

Penelitian mengidentifikasi tiga unsur pengawasan Trans Padang: dasar standar yang ditetapkan melalui regulasi dan dijelaskan dalam instrumen operasional, pemeriksaan statis dan dinamis yang menurut informan dibantu formulir digital, serta jalur tindakan korektif melalui instruksi perbaikan, pembatasan operasi, dan koordinasi dengan PSM. Faktor pendukung yang dilaporkan ialah kejelasan kewenangan, ketersediaan formulir, serta komunikasi Dishub–PSM; hambatan utamanya mencakup beban pemeriksaan yang dirasakan petugas, ketidakjelasan satuan rekap inspeksi, dan pengaruh lalu lintas terhadap penilaian jadwal. Pada kasus ini, titik yang belum dapat dinilai bukan ada atau tidaknya tindakan korektif, melainkan status penyelesaian tiap temuan karena dokumen penghubung antara hasil inspeksi, perbaikan, dan verifikasi ulang tidak tersedia dalam bahan penelitian. Karena itu, efektivitas penutupan kasus dan dampaknya terhadap mutu layanan belum dapat diukur dari bukti yang dilaporkan.

Dengan menautkan tiap keterangan pada pemberinya, penelitian ini lebih tepat menyimpulkan bahwa standar dan instrumen pengawasan telah dijelaskan oleh pejabat serta pengawas, metode inspeksi dan pencatatan digital dipaparkan oleh petugas lapangan, dan tindak lanjut tertentu dicontohkan melalui wawancara. Namun, bukti administratif berpasangan yang menghubungkan satu temuan dengan keputusan, perbaikan, dan verifikasi ulang masih belum tersedia dalam bahan skripsi. Karena itu, kesimpulan dibatasi pada mekanisme yang dilaporkan dan persoalan keterlacakan dokumen.

REKOMENDASI

Dalam skripsi, kepadatan lalu lintas dikaitkan oleh informan dengan jam 06.00–08.00 dan 16.00–18.00; seorang pengemudi juga menyebut kawasan sekolah dan kampus sebagai titik yang dapat mengganggu headway (Draf Skripsi, hlm. 90–92). Keterangan ini menunjukkan konteks operasional untuk memilih waktu inspeksi, bukan estimasi pengaruh kemacetan yang telah diuji dengan data GPS atau log perjalanan.Sebagai usulan implementasi, Dishub dapat menata prioritas inspeksi menurut risiko keselamatan, koridor, dan waktu operasi, kemudian mencatat tanggal, identitas armada, indikator SPM, sumber temuan, keputusan, tingkat risiko, serta petugas pemeriksa. PSM dapat menetapkan penanggung jawab koreksi dan melampirkan bukti perbaikan, sementara otorisasi verifikasi ulang dan hubungan tindakan dengan kewenangan hukum perlu ditetapkan melalui prosedur Dishub–PSM. Status setiap kasus sebaiknya dibedakan menjadi ditemukan, ditugaskan, diperbaiki, diverifikasi, dan ditutup. Indikator keberhasilan yang dapat diuji kemudian ialah proporsi temuan yang diverifikasi, median lama penyelesaian, dan frekuensi temuan berulang. Penilaian ketepatan waktu perlu membedakan keterlambatan yang berada dalam kendali pengelola dari hambatan lalu lintas. Seluruh langkah ini merupakan rekomendasi yang belum diuji penerapannya. Penelitian lanjutan perlu memakai rekap inspeksi lintas koridor dan bulan serta melibatkan pengguna layanan.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis berterima kasih kepada para informan dan pihak yang membantu penelitian. Pernyataan pendanaan, konflik kepentingan, izin penelitian, dan persetujuan penggunaan kutipan perlu dilengkapi berdasarkan dokumen faktual penulis sebelum naskah diajukan; statusnya tidak dapat dipastikan dari materi yang diperiksa.

REFERENSI

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber, dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. Historis, 5(2), 146–150. https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432

Alon-Barkat, S., & Busuioc, M. (2023). Human-AI interactions in public sector decision making: Automation bias and selective adherence to algorithmic advice. Journal

of Public Administration Research and Theory, 33(1), 153–169. https://doi.org/10.1093/jopart/muab032

Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam pendistribusian gas LPG 3 kg di Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa FISIP Universitas Riau, 4(2), 1–15.

Handoko, T. H. (2021). Manajemen (Edisi ke-2). BPFE.

Hardiyansyah. (2021). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.

Hasanah, M. (2022). Kualitas standar pelayanan minimal angkutan umum massal. Jurnal Dewantara, 11(2), 45–58.

Kurniawati, D., & Saputro, R. (2024). Evaluasi kinerja layanan Bus Rapid Transit (BRT) berdasarkan standar pelayanan minimum. Jurnal Transportasi Publik Indonesia, 8(1), 22–35.

Mahmudi. (2020). Manajemen kinerja sektor publik (Edisi revisi). UPP STIM YKPN.

Makmur. (2011). Efektivitas kebijakan pengawasan. Refika Aditama.

Manullang, M. (2008). Dasar-dasar manajemen. Gadjah Mada University Press.

Nugraha, F., & Santoso, A. (2023). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengawasan transportasi publik. Jurnal Sistem Transportasi Indonesia, 5(1), 30–42.

Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(17), 826–833.

Pemerintah Kota Padang. (2021). Peraturan Wali Kota Padang Nomor 127 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Wali Kota Padang Nomor 160 Tahun 2020 mengenai standar pelayanan minimal layanan angkutan umum Trans Padang.

Pemerintah Kota Padang. (2026). Peraturan Wali Kota Padang Nomor 4 Tahun 2026 tentang pengoperasian angkutan umum massal Trans Padang.

Pratama, R., & Nugroho, A. (2022). Pengawasan transportasi publik oleh pemerintah daerah. Jurnal Kebijakan Publik Indonesia, 6(2), 88–101.

Rahmadani, R. (2022). Pengawasan fasilitas transportasi umum oleh pemerintah daerah [Skripsi, Universitas Sriwijaya].

Ramadhani, F., & Wijaya, A. (2023). Implementasi standar pelayanan minimal bus antar kota dan antar provinsi di Terminal Purabaya tahun 2021. Jurnal Pamator, 16(1), 45–56.

Saputra, M. I. (2024). Pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jurnal Janitra, 4(1), 55–68.

Sari, J. A. (2022). Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. PublikA UMA, 10(2), 101–112.

Siagian, S. P. (2014). Fungsi-fungsi manajerial. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2021). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasinya. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kualitatif (Edisi ke-3). Alfabeta.

Tamin, O. Z. (2020). Perencanaan dan pemodelan transportasi (Edisi revisi). ITB Press.

Wedayanti, M. D., & Zulkifli. (2014). Pelaksanaan pengawasan barang dan jasa beredar oleh Seksi Perlindungan Konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. Jurnal Administrasi Pembangunan, 2(3), 221–330.

Wright, L., & Hook, W. (2021). Bus rapid transit planning guide (4th ed.). Institute for Transportation and Development Policy.

Fedujwar, R., & Agarwal, A. (2025). Performance assessment of public transport routes: A framework using revealed data. Research in Transportation Business & Management, 59, 101283. https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2024.101283

Ghasedi, M., Lee, J., Bell, S., & Diab, E. (2025). Measuring transit service reliability at the route level? Exploring the relationship between reliability measures and ridership. Journal of Public Transportation, 27, 100132. https://doi.org/10.1016/j.jpubtr.2025.100132

Godachevich, J., & Tirachini, A. (2021). Does the measured performance of bus operators depend on the index chosen to assess reliability in contracts? An analysis of bus headway variability. Research in Transportation Economics, 90, 101000.

Hassannayebi, E., et al. (2024). Data-driven multi-criteria assessment framework for analyzing the reliability of bus services. Transportation Research Record, 2678(4). https://doi.org/10.1177/03611981231185140

Liu, L., Porr, A., & Miller, H. J. (2024). Measuring the impacts of disruptions on public transit accessibility and reliability. Journal of Transport Geography, 114, 103769. https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2023.103769

Sogbe, E., Susilawati, S., & Tan, C. P. (2025). Scaling up public transport usage: A systematic literature review of service quality, satisfaction and attitude towards bus transport systems in developing countries. Public Transport, 17, 1–44. https://doi.org/10.1007/s12469-024-00367-6

Wutich, A., Beresford, M., & Bernard, H. R. (2024). Sample sizes for 10 types of qualitative data analysis: An integrative review, empirical guidance, and next steps. International Journal of Qualitative Methods, 23. https://doi.org/10.1177/16094069241296206

Yadav, D. (2022). Criteria for good qualitative research: A comprehensive review. The Asia-Pacific Education Researcher, 31, 679–689. https://doi.org/10.1007/s40299-021-00619-0