ABSTRAK

SISKA PEBRIANI PURBA. NIM. 3142111034. “Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Sumatera Utara”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan faktor-faktor yang mempengaruhi Dinas Perhubungan Sumatera Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Penelitian ini dilakukan di Jl.Imam Bonjol, No. 61 Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu metode yang menggambarkan realita melalui penelitian ke lapangan. Subjek dalam penelitian ini yaitu mereka yang terlibat langsung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi. Dengan instrumen pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan (*Verification*). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peran Dishub Sumatera Utara dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga peran yakni Dishub sebagai *regulatory* yaitu membuat kebijakan tarif angkutan antar kota dalam provinsi Sumatera Utara memiliki batas atas dan batas bawah, yaitu, Rp 150 per km biaya tarif atas dan Rp 98 per km tarif bawah, Dishub sebagai *fasilitator* yaitu sebagai institusi yang menyediakan sarana dan prasarana yaitu Utara menyediakan fasilitas yaitu menyediakan Terminal Penumpang Tipe A sebanyak 12 terminal dan Tipe B sebanyak 14 terminal, Dishub sebagai *evaluator* yaitu memberikan jaminan kepada masyarakat dengan mengawasi para supir angkutan yang melanggar peraturan yaitu supir yang ugal-ugalan demi mengejar setoran dan Dinas Perhubungan dengan melakukan kerja sama dengan masyarakat dan masyarakat dapat menghubungi pihak Dishub Sumatera Utara dengan media yang disediakan seperti email (dishub.sumutprov@gmail.com), *call center* ((061)4568206)), dan juga website (dishub.sumutprov.go.id). Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, usaha tersebut memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut yaitu faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana yang memadai, peran aktif masyarakat, kemampuan sumber daya manusia yang memadai dan faktor penghambat yaitu jumlah kendaraan pribadi yang meningkat setiap tahun dan tingkat kenyamanan penumpang yang belum maksimal.

Kata Kunci. Kualitas Pelayanan, Peran Dinas Perhubungan, Transportasi