

## ABSTRAK

Kurangnya pelayanan angkutan umum merupakan salah satu permasalahan transportasi yang dihadapi penduduk Aceh Timur. Berkenaan dengan permasalahan tersebut, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Timur dalam mengatasi permasalahan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Timur dalam menciptakan sistem transportasi kota yang baik dalam mengatasi permasalahan angkutan umum. Adapun metode penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kinerja Dinas Perhubungan Aceh Timur dalam Mengatasi permasalahan angkutan umum di Kabupaten Aceh Timur sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di lapangan hal ini terlihat dari hasil kuisioner yang terdiri dari Dinas Perhubungan 90%, supir 77,33% dan penumpang 74,4% dan hasil rekapitulasinya sebesar 80,57%. namun Ada beberapa faktor yang menjadi kendala Dinas Perhubungan dalam mengatasi permasalahan pelayanan angkutan ini, kurangnya sarana dan prasarana yang ada hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner yang hanya 52,53%. Kesadaran pengguna angkutan umum untuk mematuhi peraturan lalu lintas dalam berkendara sangatlah rendah, yaitu hanya 21,84% hal ini terlihat dari besarnya persentase penumpang yang naik dan turun di luar halte atau Terminal yaitu 78,16% dan angka tersebut termasuk tinggi di lihat dari tabel persentase nilai. Dalam hal sanksi Dinas Perhubungan harus ada nya koordinasi dari pihak kepolisian untuk memberikan sanksi pelanggaran yang terjadi dilapangan walaupun Dinas Perhubungan sudah bertidak tegas hal ini terlihat dari tingginya persentase dari responden yaitu 79,6% namun hal itu hanya bisa dilakukan di ruang lingkup terminal.

**Kata Kunci :** *Dinas Perhubungan, Kinerja, Pelayanan, Transportasi.*

## ABSTRACT

Lack of public transport services is one of the transportation problems faced by the people of East Aceh. With regard to these issues, this research is aimed at knowing the performance of the East Aceh District Transportation Agency in addressing these problems. The purpose of this study was to determine the performance of the East Aceh Regency Transportation Agency in creating a good city transportation system in overcoming the problems of public transport. The method of this research is descriptive analysis method. The results show that the performance of the East Aceh Transportation Agency in overcoming the problems of public transport in East Aceh Regency is good enough in carrying out its duties and functions in the field. This can be seen from the results of questionnaires consisting of Transportation Agency 90%, drivers 77.33% and passenger 74.4% and the recapitulation result is 80.57%. however, there are several factors that are constraints for the Transportation Department in overcoming the problems of this transportation service, the lack of facilities and infrastructure, which is evidenced by the results of the questionnaire which is only 52.53%. Awareness of public transport users to comply with the traffic rules in driving is very low, which is only 21.84%. This can be seen from the large percentage of passengers who go up and down outside the bus stop or Terminal, which is 78.16% and that number is high. percentage of value. In the case of the Transportation Department's sanction there must be coordination from the police to sanction violations that occur in the field even though the Transportation Service has insisted this can be seen from the high percentage of respondents which is 79.6% but it can only be done in the room terminal scope.

**Keywords :** *Transportation Agency, Performance , Service, Transportation.*