

SKRIPSI

PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL TRANSPORTASI

ONLINE PADA PT.MAXIM DALAM PENGEMBANGAN TRANSPORTASI

PUBLIK DI KOTA PADANG

***Diajukan Sebagai Bagian Dari Persyaratan Akademik Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum***

Oleh:

ZHAFIRA KRISMULYADI

2110113090

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK VIII)



Pembimbing:

DR. SYOFIARTI, S.H., M.HUM

HENDRIA FITHRINA, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

2025

No.Reg: 07/PK VIII/I/2026

	No. Alumni Universitas	Zhafira Krismulyadi	No. Alumni Fakultas
	a. Tempat/Tgl Lahir : Padang/ 05 Juni 2003 b. Nama Orangtua : Rismulyadi, Nila Krisna c. Fakultas : Hukum d. PK : Hukum Administrasi Negara e. No. BP : 2110113090	f. Tanggal Lulus : 12 Januari 2026 g. Predikat Lulus : Cumlaude h. Lama Studi : 4 Tahun 5 Bulan i. IPK : 3.89 j. Alamat : Anduring, Padang, Sumatera Barat.	

**PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL TRANSPORTASI ONLINE PADA
PT.MAXIM DALAM PENGEMBANGAN
TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PADANG**

*(Zhafira Krismulyadi, 2110113090, Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum
Universitas Andalas, 2026)*

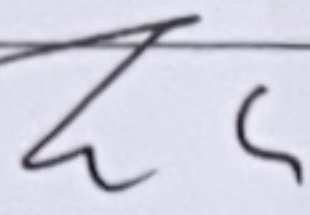
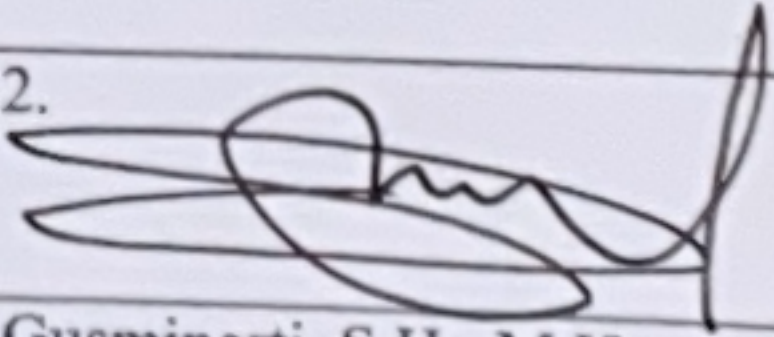
ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan yang mengatur jenis serta kualitas pelayanan dasar yang wajib dipenuhi untuk menjamin aspek aspek perlindungan, keselamatan, kenyamanan, harga terjangkau, kesejahteraan, dan keteraturan dalam penyelenggaraan transportasi berbasis daring sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 dengan tahun 2019. Akan tetapi, dalam implementasinya ketentuan tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang ada., penelitian ini difokuskan pada beberapa pokok permasalahan, yaitu: 1)Apakah pemenuhan standar pelayanan minimal oleh PT. Maxim di Kota Padang telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019? 2)Apa penyebab faktor penghambat dalam hal pemenuhan standar pelayanan minimal oleh driver PT. Maxim pengembangan transportasi publik di Kota Padang?. Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui pemenuhan standar pelayanan minimal oleh PT. Maxim pengembangan transportasi publik di Kota Padang. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis kualitatif dan empiris, melibatkan studi kepustakaan, wawancara dengan mitra driver dan pengguna, serta survei kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun PT. Maxim telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memenuhi aturan pemerintah, masih ditemukan praktik di lapangan yang tidak sepenuhnya mematuhi SOP, seperti pengemudi tidak memakai seragam resmi, tidak menyalakan AC, merokok selama mengemudi, serta perilaku kurang sopan. Hal tersebut membuktikan tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM). Faktor penghambat utama antara lain kurangnya pengawasan dari pihak perusahaan, pendapatan yang tidak stabil sehingga berdampak pada kualitas pelayanan, kurangnya pengawasan pemerintah daerah yang kuat karena keterbatasan regulasi,kondisi lapangan yang sulit dikendalikan dan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pengaduan pelanggaran pengemudi. Penelitian ini menyarankan penguatan pengawasan internal oleh PT. Maxim, penyelesaian dan pengesahan regulasi pengawasan transportasi online oleh pemerintah daerah, peningkatan edukasi pengaduan kepada masyarakat, serta perbaikan sistem insentif dan pelatihan pengemudi dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

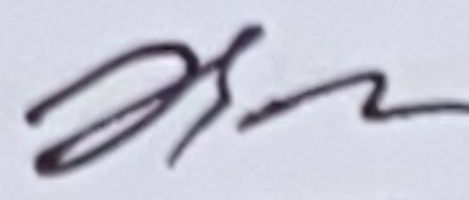
Kata Kunci : Layanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Transportasi publik.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada 12 Januari 2026.

Penguji,

Tanda Tangan	1. 	2. 
Nama Terang	Dr. Anton Rosari , S.H., M.H.	Gusminarti, S.H., M.H.

Mengetahui,
Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara: Hendria Fithrina ,S.H., M.H.


Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama: Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas	Nama: Tanda Tangan:

	Alumni University Number	Zhafira Krismulyadi	Alumni University Number
	a. Place/Date of Birth : Padang/ 05 June 2003 b. Parents' Name : Rismulyadi/ Nila Krisna c. Faculty : Law d. Concentration : State Administrative Law e. Student ID : 2110113090		f. Graduation Date : January 12th, 2026 g. Pass Predicate : Cumlaude h. Length of Study : 4 Years 5 Month i. GPA : 3.89 j. Address : Anduring, Padang, Sumatera Barat.

FULFILLMENT OF MINIMUM SERVICE STANDARDS FOR ONLINE

TRANSPORTATION AT PT. MAXIM IN PUBLIC TRANSPORTATION

DEVELOPMENT IN PADANG CITY

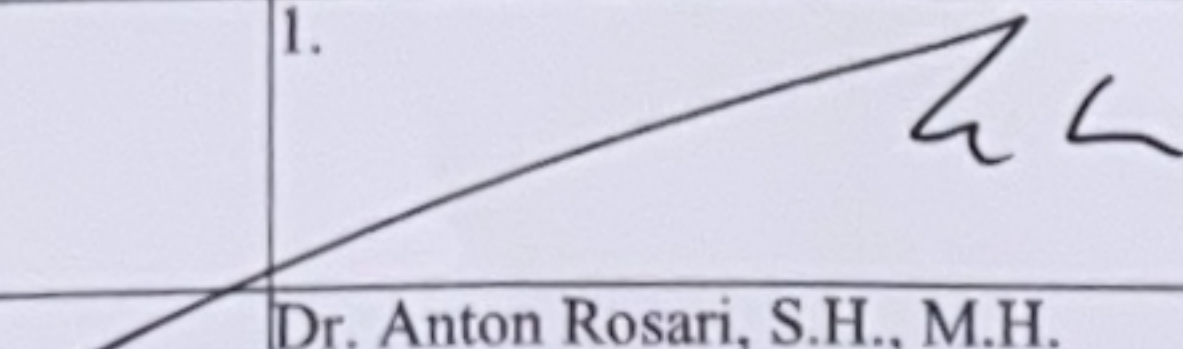
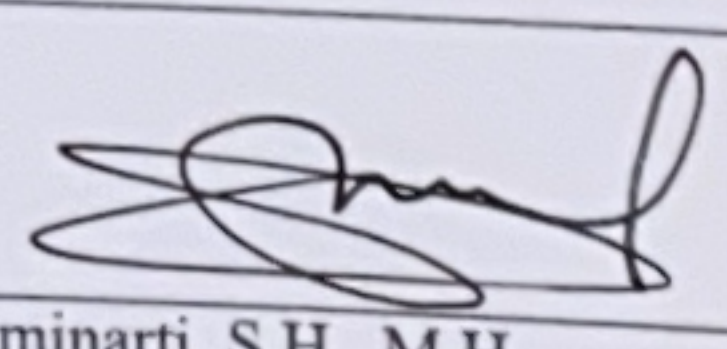
(Zhafira Krismulyadi, 2110113090, Concetration State Administrative, Faculty of Law, Andalas University, 2026)

ABSTRACT

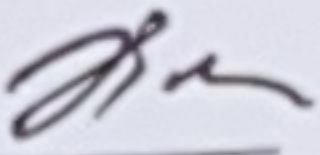
Minimum Service Standards are provisions that regulate the type and quality of basic services that must be met to guarantee aspects of protection, safety, comfort, affordable prices, welfare and orderliness in the implementation of online transportation as regulated in Minister of Transportation Regulation Number 44 of 2019. However, in its implementation these provisions have not been fully implemented in accordance with existing policies. This research focuses on several main issues, namely: 1) Is the minimum service standard fulfilled by PT. Is Maxim in Padang City in accordance with Minister of Transportation Regulation Number 44 of 2019? 2) What are the inhibiting factors in fulfilling minimum service standards by PT drivers? Maxim development of public transportation in Padang City? The purpose of this research is to determine the fulfillment of minimum service standards by PT. Maxim development of public transportation in Padang City. The method used by researchers in this research is descriptive analytical with a qualitative and empirical juridical approach, involving literature study, interviews with driver partners and users, as well as questionnaire surveys. The research results show that although PT. Maxim has established Standard Operating Procedures (SOP) that comply with government regulations, but practices are still found in the field that do not fully comply with the SOP, such as drivers not wearing official uniforms, not turning on the AC, smoking while driving, and impolite behavior. This proves that the Minimum Service Standards (SPM) are not met. The main inhibiting factors include a lack of supervision from the company, unstable income which has an impact on service quality, a lack of strong regional government supervision due to limited regulations, field conditions that are difficult to control and the public's lack of knowledge regarding procedures for complaining about driver violations. This research suggests strengthening internal supervision by PT. Maxim, completion and ratification of online transportation supervision regulations by local governments, increasing complaint education to the public, as well as improving the incentive system and driver training in order to improve service quality.

Keywords: Public Services, Minimum Service Standards, Public Transportation.

This minor thesis has defended in front of the examiner team at , January 12th 2026. Examiner,

Signature	1. 	2. 
Name	Dr. Anton Rosari, S.H., M.H.	Gusminarti, S.H., M.H.

Acquainted,
Head of the Department of State Administrative Law: Hendria Fithrina, S.H., M.H.


Signature

Alumni has been registered in the faculty/university under the number:

Faculty/University Officer	
No. Alumni Faculty	Name: Signature:
No. Alumni University	Name: Signature: