

**KUALITAS FASILITAS UTAMA DAN FASILITAS
PENUNJANG DI TERMINAL TIPE B INDRALAYA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

TESIS

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan Studi Strata Dua (S2)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Program Pascasarjana
Universitas Tamansiswa Palembang
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan



Oleh :

ARYO MUSLIM
NIM : 21320019

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS TAMAN SISWA PALEMBANG
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aryo Muslim

NIM : 21320019

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini kecuali yang disebutkan sumbernya, adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan data serta pemikiran saya dengan pengarahan dari dosen pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya buat ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik dalam lingkungan Universitas Tamansiswa Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti adanya ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 2023

Aryo Muslim
NIM. 21320019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan KaruniaNya penulisan Tesis yang berjudul : **KUALITAS FASILITAS UTAMA DAN FASILITAS PENUNJANG DI TERMINAL TIPE B INDRALAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK** telah dapat diselesaikan. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dan merupakan tugas akhir pada Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang.

Di dalam penulisan tesis ini, penulis memperoleh bantuan moril maupun materiil dari berbagai pihak, sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Tamansiswa Palembang atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Tamansiswa Palembang.
2. Direktur Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Tamansiswa Palembang.
3. Dosen Pembimbing saya, yang terhormat Bapak Dr.H.Sunarto,S.Sos,M.Si dan Dr. Maulana,SE,MM yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran sampai terselesainya tesis ini.
4. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai , Almh. Ibu saya Siti Romlah dan ayah Drs. H. Syaukani Rusik yang telah membantu saya moril dan materiil serta memberikan semangat demi terselesainya pendidikan saya di pendidikan Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Tamansiswa Palembang.
5. Anak –anak dan istri serta kakak – kakak kandung saya yang telah mendukung serta menjadi dorongan moral dan semangat bagi saya guna meraih pendidikan Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Tamansiswa Palembang.
6. Sahabat serta rekan – rekan yang telah memberikan dorongan, dukungan serta semangat untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis berharap agar tesis ini tentang **KUALITAS FASILITAS UTAMA DAN FASILITAS PENUNJANG DI TERMINAL TIPE B INDRALAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK** dapat menambah pengetahuan dan wawasan kita semua.

Palembang, 2023

Penulis,

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor – faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan di Terminal Tipe B Indralaya yang dinilai kurang baik dari pengguna layanan adalah Aspek Tangible (Fisik). Untuk Aspek Reliability (Kehandalan) , Aspek Responsiveness (Ketanggapan) , Aspek Assurance (Jaminan) dan Aspek Empathy (Empati) dinilai baik oleh pengguna layanan. Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya yaitu lokasi terminal yang strategis, adanya standar pelayanan, petugas yang bekerja sudah memiliki pengalaman kerja serta petugas memiliki sikap dan disiplin yang baik ketika bertugas. Faktor Penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya yaitu keterbatasan anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal, banyak sarana dan prasarana yang rusak serta belum adanya pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi petugas.

Kata kunci : Pelayanan Publik , Lima Dimensi Kualitas Pelayanan, Terminal Tipe B Indralaya

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of describing and analyzing the supporting and inhibiting factors in improving the quality of Main Facilities and Supporting Facilities at Indralaya Type B Terminal in providing public services. The research design used in this research is to use a qualitative descriptive method. The result of the study concluded that of the 5 (five) dimensions of service quality at Indralaya Type B Terminal, the Tangible (physical) Aspect was considered less good by service users. Reliability Aspect, Responsiveness Aspect, Assurance Aspect and Empathy Aspect are considered good by service users. Supporting factors in an effort to improve the quality of the main facilities and supporting facilities at the Indralaya Type B Terminal are strategic location of the terminal, the existence of service standards, the working staff already have work experience and the officers have a good attitude and discipline when on duty. Inhibiting factors an effort to improve the quality of the main facilities and supporting facilities at the Indralaya Type B Terminal are the limited budget for rehabilitation and maintenance of the terminal, many damaged facilities and infrastructure and the absence of training and education to improve the competence of officers.

Keywords : Public Service, Five Dimensions of Service Quality, Indralaya Type B Terminal

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Kajian Teori	17
2.2.1. Kualitas	17
2.2.2. Pelayanan Publik	21
2.3. Terminal	36
2.4. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Desain Penelitian	42
3.2. Fokus Penelitian	42
3.3. Sumber Data	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Teknik Analisa Data	45
3.6. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	53
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.2.1 Hasil Penelitian.....	56
4.2.2 Pembahasan.....	65
4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya.....	73

BAB V	PENUTUP.....	77
	5.1. Kesimpulan	77
	5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Daftar Riwayat Hidup
- SK Pembimbing
- Surat Ijin Penelitian
- Potokopi Kartu Bimbingan Tesis
- Pedoman Wawancara
- Dokumentasi
- Hasil Plagiasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah salah tugas dan kewajiban pemerintah kepada masyarakat yang telah diamanatkan dalam Undang – Undang dasar negara.

Pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu :

- a) Fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*)
- b) Fungsi pembangunan (*development function*)
- c) Fungsi perlindungan (*protection function*)

Melihat dari sisi fungsi utama pemerintah sebagai fungsi pelayanan masyarakat, maka pemerintah berkewajiban memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Fungsi pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya / masyarakat dapat dinilai baik jika pelayanan publik yang diberikan efektif, efisien, ekonomis, akuntabel, adil tanpa membeda-bedakan suatu lapisan masyarakat.

Seiring perkembangan zaman yang semakin maju dan semakin cerdasnya serta tumbuhnya kesadaran masyarakat akan haknya, semakin menuntut negara untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari

berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik dikelompokkan berdasarkan berdasarkan ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan yaitu :

1. Pelayanan Administratif, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa pelayanan berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin – ijin, rekomendasi dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih.
3. Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. produk ahir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran.

4. Pelayanan Regulatif, adalah pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang – undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi –sendi kehidupan masyarakat.

Permasalahan yang kerap timbul dalam praktek pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat adalah pelaksanaan yang tidak sesuai aturan yang telah di amanatkan seperti terjadinya fasilitas yang minim, ketidaknyamanan pengguna jasa, pungli, petugas pelayanan yang tidak informatif, kurang responsif terhadap tuntutan dan keluhan masyarakat, tidak efisien, birokratis, bertele- tele, kaku, bersifat tidak adil / terjadi perbedaan perlakuan antara satu orang dibandingkan orang lain, dan masih banyak lagi keluhan masyarakat yang muncul.

Menurut survey Populi Center (lembaga nirlaba untuk pengkajian opini publik dan kebijakan publik) yang dilakukan pada 1 – 9 desember 2021 , masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, diantaranya yaitu persyaratan yang berbelit sebesar 11,4 %, waktu pelayanan yang lambat sebesar 11,3 %, pelayanan publik yang tidak transparan sebesar 9,7 %, birokrasi yang berbelit sebesar 9,3 %, sarana dan prasarana yang tidak memadai 8,6 %, biaya mahal 8,4 %, pelayanan yang tidak sesuai 6,2 %, pungutan liar 4,8 %, ketidak jelasan prosedur 3,8 %, tidak responsif terhadap pengaduan 3,6 %, kualitas / kompetensi SDM rendah 3% dan perilaku pelayanan kurang ramah 2,7 %.

Sektor transportasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan menjadi urat nadi perekonomian negara. Transportasi merupakan sarana penghubung antar wilayah dalam suatu negara.

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas sehari – hari. Ada beberapa pendapat tentang arti kata transportasi menurut beberapa ahli, antara lain menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan menurut Miro (2005) transportasi adalah usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek ini lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan – tujuan tertentu.

Dalam melakukan aktifitas pergerakan atau mobilitas tersebut diperlukan sarana dan prasarana penunjang kegiatannya salah satunya adalah Terminal. Terminal merupakan salah satu tempat pergerakan masyarakat dari dan menuju suatu tujuannya dengan atau tanpa muatan (barang).

Berdasarkan Undang – Undang Nomor : 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 1 ayat (13) dijelaskan bahwa Terminal adalah Pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan dan menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dijelaskan Terminal adalah Pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan, dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Dijelaskan dalam Undang – Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 38 ayat (1) bahwa Penyelenggara Terminal wajib menyediakan fasilitas Terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Dalam ayat (2) dijelaskan bahwa fasilitas terminal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang

Lebih lanjut dalam Pasal 41 ayat (1) disebutkan bahwa Setiap penyelenggara Terminal wajib memberikan pelayanan jasa Terminal sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan pada ayat (2) dijelaskan bahwa Pelayanan jasa Terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan retribusi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terminal merupakan salah satu unit kerja institusi pemerintah yang dalam pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan langsung bersentuhan langsung masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan dan fasilitas yang tersedia di dalam terminal.

Kepuasan pengguna jasa di dalam lingkungan terminal sangat penting dan merupakan tugas utama dari pihak pengelola terminal untuk memenuhinya.

Survey tentang kepuasan pelayanan publik pernah dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 terhadap kepatuhan standar pelayanan publik. survey dilakukan terhadap total 17.717 pelayanan dan 2.366 unit layanan yang dilakukan secara serentak pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten dan menghasilkan data sebagai berikut :

1. Pada Kementerian menunjukkan hasil sebanyak 50 % masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi dan 50 % masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dengan 591 produk layanan yang dinilai. Hasil terhadap Lembaga menunjukkan seluruhnya memiliki predikat kepatuhan sedang (zona kuning) terhadap 1.186 produk layanan.
2. Pada Provinsi menunjukkan hasil bahwa sebanyak 33,33% masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 50% masuk zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 16,67% masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Hal yang paling dilanggar adalah hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang alur dan mekanisme perizinan dan non-perizinan pengguna layanan akses, tidak memenuhi kewajiban untuk mempublikasikan indicator system, mekanisme dan prosedur.
3. Pada kabupaten menunjukkan hasil bahwa sebanyak 33,02% masuk dalam zona hijau, 40,47% masuk dalam zona kuning serta sebanyak 26,51% masuk dalam zona merah terhadap 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan. (sumber Ombudsman RI).

Penelitian terhadap kualitas pelayanan publik di terminal pernah dilakukan Ariyanto, M., Zulkifli, Z., Darmawanto, D., Hamirul, H., & Tarjo, T. (2022). Manajemen Pelayanan Penumpang Di Terminal Bus dengan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melalui wawancara 13 orang informan dengan hasil penelitian pemanfaatan terminal bus terhadap pelayanan penumpang yaitu penentuan lokasi terminal, penataan penunjang fasilitas terminal, pengaturan lalu lintas di area pengawasan terminal, penjadwalan petugas di terminal dan evaluasi sistem pengoperasian terminal. Hasil penelitian adalah sarana dan prasarana lalu lintas yang masih terbatas, manajemen lalu lintas belum berfungsi secara optimal, pelayanan angkutan umum belum memadai. Saran dari penelitian terdahulu adalah peningkatan pelayanan runag tunggu dan arus kendaraan umum di terminal, peningkatan pelayanan kedatangan dan keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan pelayanan terminal penumpang dan meningkatkan pengaturan arus penyeberangan di area pengawasan terminal.

Penelitian serupa dilakukan oleh Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak dengan teknik analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan metode kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 176 orang. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pertama indek kepuasan pengguna jasa di Terminal Terpadu Merak sebesar 70,98 %, kedua adalah tingkat kesesuaian pelayanan belum memenuhi harapan pengguna jasa serta pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah toilet yang bersih

dan tidak berbau, fasilitas jaringan internet, fasilitas pengisian baterai, fasilitas kaum difabel, tempat parkir, ruang terbuka hijau dan fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi.

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang disebutkan pada Pasal 1 ayat (13) yang dimaksud dengan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa Standar Pelayanan Terminal Penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal. Lebih lanjut dijelaskan pada ayat (2) berbunyi bahwa Standar Pelayanan Terminal Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal, dan terhadap penyelenggara terminal angkutan jalan yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah dimaksud dalam peraturan ini diberikan sanksi sesuai yang telah diatur dalam Pasal 6 peraturan ini.

Lebih lanjut Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan

Jalan pada bab X tentang standar pelayanan minimal dan penilaian kinerja di pasal 64 ayat (1) berbunyi bahwa Penyelenggara terminal penumpang jalan wajib memenuhi standar pelayanan minimal meliputi seperti dijelaskan lebih lanjut dalam ayat (2)

Pemerintah telah berupaya menjawab tantangan dan persoalan diatas dengan mengeluarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dijelaskan pada pasal 3 tujuan Undang – undang Pelayanan Publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,tanggung jawab,kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Terminal Tipe B Indralaya merupakan Terminal yang dalam pengelolaannya menjadi wewenang Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang melaksanakan fungsi pelayanan di bidang transportasi darat dan dalam pelaksanaan tugasnya langsung berhubungan dengan para pengguna jasa di terminal.

Dalam pelaksanaan tugas operasional, Terminal dipimpin oleh seorang Kepala Terminal dan staf yang bertugas menjalankan fungsi dan tugas masing – masing untuk menjamin kelancaran operasional. Hal ini juga perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta sarana dan prasarana pendukung yang memadai demi terciptanya pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa layanan transportasi darat yang masuk dan keluar terminal.

Berikut disampaikan data Terminal Tipe B Indralaya dari UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan :

1. Data personil Terminal Tipe B Indralaya :

Tabel. 1.1
Data personil Terminal Tipe B Indralaya

No	Nama	Status Kepegawaian	Jabatan	Kualifikasi Kependidikan
1.	Zulkarnain	ASN	Kepala Terminal	S1
2.	Bandi Heri	ASN	Staf Terminal	SMA
3.	Rudiani	ASN	Staf Terminal	SMA
4.	Kurniawan Dwi Cahya	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
5.	Sinar, SH	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	S1
6.	Lukman	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
7.	Alamsyah	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
8.	Zepi Saddam Husein	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
9.	Agus Susanto	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
10.	Aktuariansyah	Tenaga Kerja Tidak Tetap	Staf Terminal	SMA
11.	Rendi Saputra, A.Md	TKPD	Staf Terminal	D3
12.	Harry Setiabudi, A.Md	TKPD	Staf Terminal	D3
13.	Arjuna Dwi Syaputra,S.Pd	TKPD	Staf Terminal	S1
14.	Rian Saputra	TKPD	Staf Terminal	SMA

Sumber : UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

2. Data Kendaraan yang masuk dan keluar Terminal per 1 Januari 2023

Tabel. 1.2
Data Kendaraan yang masuk dan keluar Terminal

No	Jenis Kendaraan	Jumlah
1.	Bus Kecil (AKDP)	-
2.	Bus Sedang (AKDP)	2
3.	Bus Besar (AKDP)	5
4.	Otolet & Bus Kecil (Angkutan Kota)	-
5.	Bus Kota (Angkutan Kota)	-
6.	Bus Sedang / Bus Besar/Truk (Kendaraan Tak Umum)	-
7.	Mobil Penumpang/Bus Kecil/Pick Up (Kendaraan Tak Umum)	-
8.	Sepeda Motor (Kendaraan Tak Umum)	-
9.	Pick up/Kend.Roda 3 (Kend. Angk. Barang yg masuk terminal)	-
10.	Truk Engkel (Kend. Angk. Barang yg masuk terminal)	15
11.	Truk Tangki/Box & Sejenisnya (Kend. Angk. Brg yg masuk terminal)	3
12.	Fuso /Fuso Tangki (Kend. Angk. Barang yg masuk terminal)	16
13.	Tronton / Trailer / Gandeng (Kend. Angk. Barang yg masuk terminal)	18
14.	Pick Up / Kend Roda 3(Kend. Angk. Barang yg bongkar muat di terminal)	-

Sumber : Diolah dari data penerimaan retribusi per 1 Januari tahun 2023 UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

3. Data Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang yang terdapat di Terminal Tipe B Indralaya jika di sesuaikan dengan kriteria sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan :

Tabel.1.3
Data Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B

FASILITAS UTAMA DAN PENUNJANG		
FASILITAS UTAMA	ADA	TDK ADA
Lajur keberangkatan kendaraan	√	
Lajur kedatangan kendaraan	√	
Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput	√	
Tempat naik turun penumpang		√
Tempat parkir kendaraan	√	
Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	√	
Perlengkapan jalan	√	

FASILITAS UTAMA DAN PENUNJANG		
FASILITAS UTAMA	ADA	TDK ADA
Media informasi		√
Kantor penyelenggara terminal	√	
Loket penjualan tiket	√	
Pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (<i>customer service</i>)		√
Oulet pembelian tiket secara online		√
Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus		√
Tempat berkumpul darurat		√
FASILITAS PENUNJANG	ADA	TDK ADA
Fasilitas penyanggah disabilitas dan ibu hamil atau menyusui		√
Pos kesehatan		√
Fasilitas kesehatan		√
Fasilitas peribadatan	√	
Pos polisi		√
Alat pemadam kebakaran		√
Fasilitas umum		
Fasilitas umum :		
Toilet	√	
Rumah makan		√
Fasilitas telekomunikasi		√
Tempat istirahat awak kendaraan		√
Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		√
Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	√	
Fasilitas kebersihan	√	
Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum		√
Fasilitas perdagangan, pertokoan, dan/atau		√
Fasilitas penginapan		√
Area merokok		√
Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)		√
Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)		√
Fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet		√
Ruang anak -anak		√
Media pengaduan layanan		√

Sumber : UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Observasi awal terhadap Terminal Tipe B Indralaya ditemukan permasalahan bahwa fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya masih minim dan belum memenuhi kriteria seperti dimaksud pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 24 tahun 2021

tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan masih banyak sarana dan prasarana terminal yang tidak memadai dan dalam kondisi rusak.

Berdasarkan apa yang telah di uraikan diatas, maka membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya Dalam Memberikan Pelayanan Publik**”

1.2. Identifikasi Masalah

1. Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya masih kurang.
2. Infrastruktur Terminal masih banyak yang rusak dan tidak mendukung operasional terminal

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor – faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi salah satu kontribusi untuk kajian di bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya berkaitan dengan pelayanan publik serta menjadi salah satu dasar bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Diketahui kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya.
3. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dalam memberikan pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Berikut ini disampaikan penelitian terdahulu tentang pelayanan publik yang pernah dilakukan di terminal :

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Bakara, M (2019), Jurnal Teknik Sipil Usu, 8, 1-10.	Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Mebidang (Studi Kasus: Rute Terminal Binjai-Pusat Pasar Kota Medan)	Berdasarkan hasil penelitian, kinerja yang harus diperbaiki adalah faktor waktu antara, waktu tunggu penumpang, faktor muat, dan waktu pelayanan. Kondisi fisik halte dan kondisi kenyamanan dan keamanan di halte bus perlu diperbaiki.	Penelitian menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i>
2.	Kurniawati, R & Tinumbia, N (2019), Jurnal Infrastruktur 5(2), 105-110.	Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna	Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan menurut pengguna yaitu fasilitas bagi pengguna disabilitas, penyampaian informasi keberangkatan dan kedatangan bus, keamanan dan kenyamanan.	Penelitian menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan Statistik Deskriptif
3.	Firmansyah, R.A& Putra, K.H (2019), In Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur (Vol. 1, No. 1, pp. 1-6).	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum "Suroboyo Bus" Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu : tempat duduk, tempat menunggu bus/halte bus, proses pembayaran yang mudah, ketepatan waktu pembayaran, kepastian keberangkatan armada, jaminan asuransi bila ada kecelakaan.	Penelitian menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i>

4.	Hefyansyah, A, Siahaan, L,D .& Sihombing,S (2020), Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, ITL Trisakti, 7(1).	Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak	Berdasarkan hasil penelitian,tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Terpadu Merak belum memenuhi harapa pengguna jasa. Prioritas utama untuk perbaikan adalah toilet yang bersih dan tidak berbau, fasilitas jaringan internet, fasilitas pengisian baterai, fasilitas kaum difabel, tempat parkir, ruang terbuka hijau dan fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi.	Penelitian menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
5.	Wedagama, D.M.P, Suthanaya, P.A, & Pramana, P.C.A (2020), J. Spektran, 8(1).	Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang (Studi Kasus Koridor I: Kota-GWK dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua)	Berdasarkan hasil penelitian dengan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> bahwa hampir semua atribut pelayanan perlu ditingkatkan, dengan <i>Customer Service Index (CSI)</i> bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa bus pada koridor I sebesar 75,60% dan koridor II sebesar 80,31 % serta menggunakan metode <i>Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI)</i> bahwa didapatkan hasil sebesar 38,9% pada koridor I dan 38,1% pada koridor II, yang perlu mndapatkan perhatian kemudahan menjangkau menjangkau hakte bus,perhatian pramujasa dalam memperlakukan para penumpang secara professional, ketepatan waktu keberangkatan, kesesuaian waktu keberangkatan bus dan kesesuaian antara waktu jam layanan dengan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat.	Penelitian menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , <i>Customer Service Index (CSI)</i> dan <i>Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI)</i>

2.2 KAJIAN TEORI

2.2.1 KUALITAS

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) , kualitas mempunyai 2 (dua) pengertian yaitu :

1. Tingkat baik buruknya sesuatu ; kadar
2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) ; mutu

Sedangkan menurut *ISO 9000* mutu (kualitas) didefinisikan sebagai ciri dan karakter menyeluruh dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuan produk tersebut untuk memuaskan kebutuhan tertentu.

Terdapat beberapa pengertian kualitas menurut beberapa ahli, diantaranya menurut Sinambela dkk (2010: 6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Kualitas menurut Tjiptono (2004:11) sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness to used*). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan, sedangkan kualitas menurut Kadir (2001:19) mempunyai pengertian adalah tujuan yang sulit dipahami , karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Kualitas menurut Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

Lebih lanjut menurut Tjiptono (2014) dijelaskan bahwa terdapat lima macam perspektif kualitas . Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dan dalam situasi yang berlainan.

Kualitas dipandang secara lebih luas dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Juran (1993:32) berpendapat kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Ada lima ciri utama dari kecocokan penggunaan produk yaitu :

- Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- Waktu, yaitu kehandalan.

- Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Menurut Kotler (2005: 57) kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dari teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (Fisik)

Adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (kehandalan)

Adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- Kecermatan petugas dalam melayani
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan)

Adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati)

Adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2.2 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan kepada masyarakat yang bermakna kepada pelayanan publik merupakan fungsi pokok dari suatu negara seperti yang telah diamanatkan dalam Undang – undang dan peraturan perundang – undangan lainnya.

Pelayanan publik terdiri dari 2 (dua) kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Terdapat definisi pelayanan dari beberapa ahli, menurut Suparlan (2000:35) pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri, sedangkan menurut Moenir (2005:47) dijelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*, Misalkan ialah lembaga keuangan.

Dalam perkembangan selanjutnya seiring dengan perkembangan jaman, masyarakat selaku konsumen yang menerima pelayanan dari pemerintah menuntut pelayanan yang semakin berkualitas yang sangat identik dengan pelayanan prima.

Menurut Barata (2003) terdapat kriteria pelayanan prima dari segi bisnis yaitu :

1. Pelayanan prima merupakan upaya menempatkan pelanggan sebagai mitra.
2. Pelayanan prima merupakan upaya untuk membuat pelanggan merasa tenang.
3. Pelayanan prima merupakan upaya pelanggan dengan ramah, cepat dan cara yang tepat.
4. Pelayanan prima merupakan upaya pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
5. Pelayanan prima merupakan kepedulian perusahaan kepada pelanggan dengan tujuan utama memberikan rasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.
6. Pelayanan prima merupakan upaya pemberian layanan secara optimal dengan tujuan utama demi menghasilkan kepuasan pelanggan.
7. Pelayanan prima merupakan upaya pemberian layanan terpadu kepada pelanggan demi meraih tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Ada beberapa manfaat dari diterapkannya pelayanan prima yaitu :

a. Manfaat untuk masyarakat

Masyarakat akan mendapatkan produk atau jasa berkualitas tinggi, dan pelayanan yang mudah diakses dengan hasil yang maksimal.

b. Manfaat untuk karyawan

Karyawan akan mendapatkan kepuasan secara pribadi karena telah berhasil menghadirkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

c. Manfaat untuk Pegawai Unit Pelayanan,

Pegawai Unit Pelayanan akan merasa bangga karena ikut terlibat dalam upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat, dan meraih kepercayaan penuh dari masyarakat.

d. Manfaat untuk lembaga atau unit pelayanan,

Lembaga atau unit pelayanan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat, dan nilai kredibilitas yang tinggi.

e. Manfaat untuk perusahaan,

Perusahaan akan mendapatkan keuntungan besar, dan pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan prima merupakan hal penting yang harus dihadirkan oleh perusahaan atau lembaga tertentu agar lebih mudah dalam meraih tujuannya masing-masing.

Publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai orang banyak (umum). Terdapat definisi dari beberapa ahli tentang arti kata publik, diantaranya oleh Meinanda (1989:5) publik adalah sekelompok orang

yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Menurut Kriyantono (2012:3) disebutkan bahwa publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Sedangkan menurut Dewey (Khasali 1992 : 195), publik adalah sekelompok orang yang terikat dalam kebersamaan karena mempunyai kepentingan yang sama.

Definisi pelayanan publik dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di sebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang

lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa.

Dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 3 disebutkan bahwa tujuan dari Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pasal 34 diatur tentang perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas,andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
- e. Professional
- f. Tidak mempersulit

- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

Menurut Mahmudi (2005:229) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang

dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Sementara menurut Ratminto (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan pelayanan yang dilakukan oleh swasta.

Terdapat inti dari pelayanan publik yang prima menurut Boediono (2003:63) yaitu :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dan mendorong tumbuhnya kerativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki asas dalam pelaksanaannya seperti yang telah diatur dalam Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 yang berbunyi “ Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;

- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan / tidakdiskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Menurut Tjandra dkk (2005:11) yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya menurut Ibrahim (2008: 19) terdapat asas-asas dalam pelayanan publik yaitu :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Apabila pelayanan publik yang di selenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Terdapat beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996), yaitu :

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dijelaskan pula dalam Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam menjalankan pelayanan publik diperlukan standar

pelayanan seperti termaktub dalam pasal 21 yang berbunyi “Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Persyaratan;
- b) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c) Jangka waktu penyelesaian;
- d) Biaya / tarif;
- e) Produk pelayanan;
- f) Sarana, prasarana , dan / atau fasilitas;
- g) Kompetensi pelaksana;
- h) Pengawasan internal;
- i) Penanganan pengaduan ,saran dan masukan;
- j) Jumlah pelaksana;
- k) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- l) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman,bebasdari bahaya,dan resiko keragu-raguan;
dan
- m) Evaluasi kinerja pelaksana

Menurut Kasmir (2005:18-21) dalam standar pelayanan terdapat dasar-dasar pelayanan yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri

3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Terdapat kesenjangan (*gap*) dalam pelayanan publik sehingga pelayanan yang baik tidak diwujudkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto 2005 : 81) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap yaitu:

a. Gap 1 (gap persepsi manajemen).

terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen, misalnya harapan konsumen adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal walaupun harganya mahal. Sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah.

b. Gap 2 (gap persepsi kualitas).

Gap ini akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

c. Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan).

Gap ini lahir apabila pelayanan yang diberikan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi pelayanan menyatakan bahwa jam keberangkatan kereta api maksimal terlambat tiga menit. Akan tetapi yang senyatanya terjadi, kereta api terlambat setengah jam.

d. Gap 4 (gap komunikasi pasar).

Gap ini lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalnya jadwal keberangkatan kereta api atau pesawat yang diajanjikan selalu tepat, ternyata pada kenyataannya terlambat.

e. Gap 5 (gap kualitas pelayanan)

ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya yang diterima atau disarankan oleh konsumen. Misalnya konsumen atau pelanggan berharap dapat menyelesaikan urusan perpanjangan KTP atau SIM dalam waktu satu hari, tapi ketika dia benar-benar mengurus perpanjangan KTP atau SIM, waktu yang diperlukan adalah satu minggu. Gap lima ini lahir akibat dari terjadinya akumulasi dari gap-gap sebelumnya.

Konsep pelayanan masyarakat sangat kaitannya dengan kepuasan sebagai wujud baik atau buruknya pelayanan yang di berikan oleh negara kepada masyarakat, dimana masyarakat dalam hal ini diposisikan sebagai konsumen yang menerima layanan atau yang menikmati layanan.

Terdapat beberapa teori tentang arti kepuasan, diantaranya menurut Kotler (2006 : 177) berpendapat bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan menurut Zeithaml (003:162), yaitu sebagai berikut :

1. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan

pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tetangganya.

2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *external communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya.

2.3 TERMINAL

Menurut Undang – Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 1 ayat (13) dijelaskan bahwa Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Lebih lanjut dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dijelaskan Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan, dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Terminal adalah perhentian penghabisan (bis, kereta api, dan sebagainya) ; stasiun. Ada beberapa arti terminal menurut beberapa ahli. Suwarjoko P. Warpani (2002 : 74) mendefinisikan terminal sebagai simpul jaringan pengangkutan dengan berbagai fungsi. Fungsi inilah yang menyebabkan timbulnya kegiatan perdagangan yang memanfaatkan akses dan fungsi terminal. Sedangkan menurut Morlok (2005) terminal adalah tempat pengangkutan dapat berhenti dan memuat/ membongkar barang – barang, serta menurut Setiono (1995 : 95) terminal adalah :

- Titik simpul dari jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.
- Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
- Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari system transportasi untuk melancarkan arus angkutan dan barang.
- Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

Terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas :

- a. Terminal penumpang tipe A;
- b. Terminal penumpang tipe B;
- c. Terminal penumpang tipe C.

Dalam hal kewenangan penetapan simpul terminal penumpang di jelaskan dalam pasal 8 Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yaitu :

- a. Menteri, untuk simpul terminal penumpang tipe A
- b. Gubernur, untuk simpul terminal penumpang tipe B
- c. Bupati / Walikota , untuk simpul terminal penumpang tipe C; dan
- d. Gubernur DKI khusus Ibukota Jakarta, untuk simpul terminal penumpang tipe B dan tipe C di wilayah provinsi daerah khusus ibukota Jakarta.

Terdapat 2 (dua) jenis fasilitas terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan pasal 31 ayat (2) yaitu :

1. Fasilitas Utama
2. Fasilitas Penunjang

Fasilitas utama menurut pasal 39 Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yaitu:

- a. Jalur keberangkatan kendaraan
- b. Jalur kedatangan kendaraan
- c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan /atau penjemput
- d. Tempat naik turun penumpang
- e. Tempat parkir kendaraan
- f. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup
- g. Perlengkapan jalan

- h. Media informasi
- i. Kantor penyelenggara Terminal; dan
- j. Loker penjualan tiket

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan pasal 3 disebutkan bahwa standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan mencakup :

- a. Pelayanan kesehatan
- b. Pelayanan keamanan
- c. Pelayanan kehandalan/keteraturan
- d. Pelayanan kenyamanan
- e. Pelayanan kemudahan/keterjangkauan
- f. Pelayanan kesetaraan

Terminal sangat berkaitan dengan penumpang sebagai pengguna layanan transportasi dan fasilitas yang terdapat di dalam terminal.

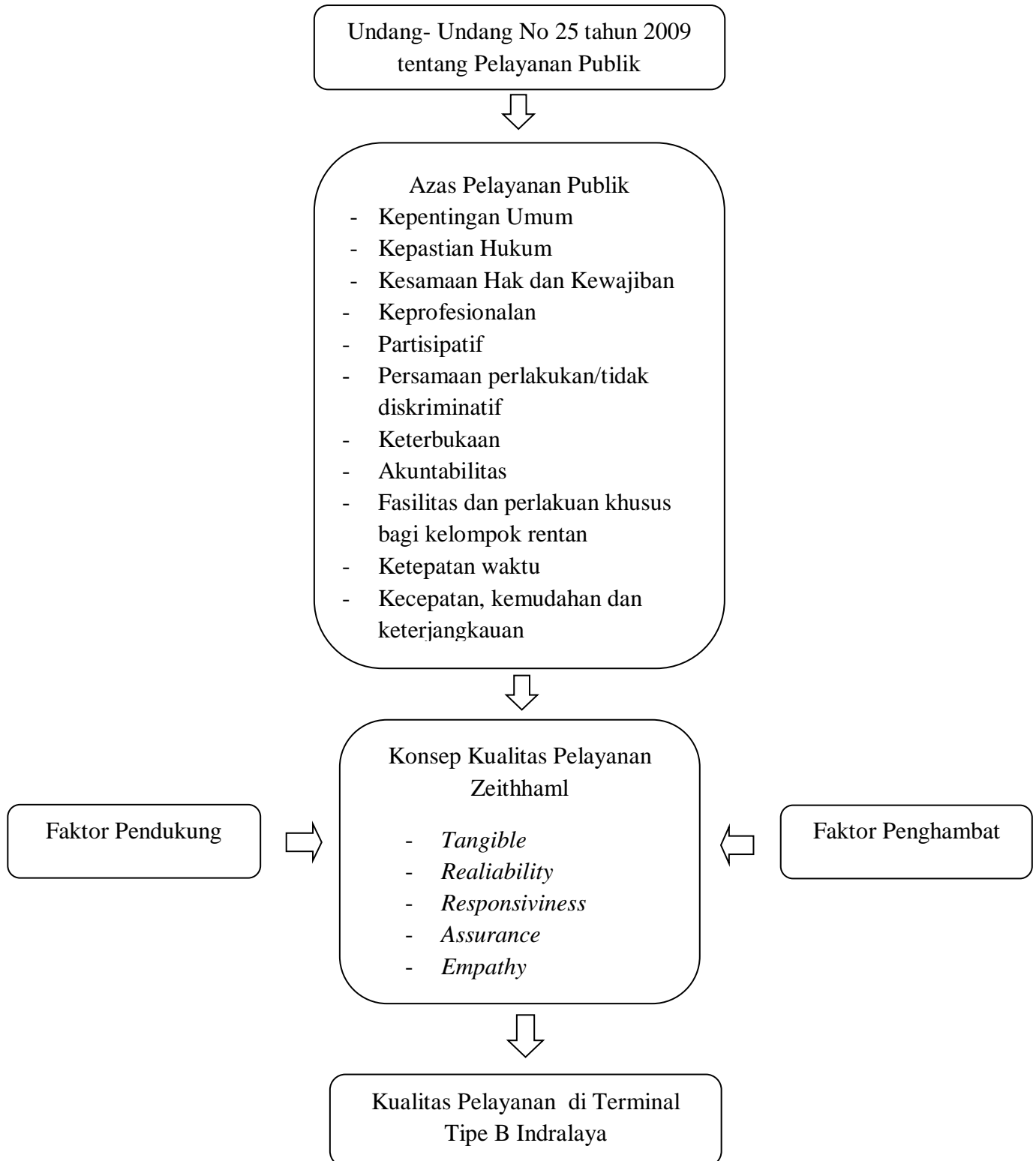
Definisi penumpang menurut Undang – Undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penumpang adalah orang yang menumpang atau orang yang naik (kereta, kapal, dan sebagainya).

Terdapat beberapa definisi penumpang menurut beberapa ahli, diantaranya menurut Yoeti (1999 : 22) pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka

dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan, sedangkan menurut Damadjati (1995 : 75) berpendapat penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut .

2.4 KERANGKA BERPIKIR

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Alasan mengapa peneliti memilih metode penelitian kualitatif karena penelitian dilakukan pada kondisi dan objek yang alamiah dan permasalahan yang akan ditemui dapat berkembang atau berkurang seiring dengan proses penelitian yang dilakukan. Objek alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut (Sugiyono, 2018:17), penelitian ini bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk data dan tidak menekankan pada angka (Sugiyono, 2018:24).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian sangat penting. Fokus penelitian merupakan suatu rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat atau pokok pembahasan di dalam suatu topik penelitian. Adanya fokus penelitian ini memiliki harapan agar penelitian memiliki fokus yang tepat, sehingga mampu mengumpulkan data dan melakukan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2018) yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah merupakan salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat

dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Fokus pada penelitian adalah tentang :

1. Menganalisis Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang yang terdapat di Terminal Tipe B Indralaya apakah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat meningkatkan kualitas fasilitas Utama dan fasilitas Penunjang yang terdapat di Terminal Tipe B Indralaya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian menggunakan 2 (dua) jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yaitu :

1. Data Primer

yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau kelompok.

Data primer didefinisikan menurut Husein Umar (2013:42) adalah: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”, sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer

adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”.

Data primer mengenai dalam penelitian ini mengenai ada atau tidak fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang terdapat di Terminal Tipe B Indralaya yang diberikan kepada pengguna terminal apakah sesuai dengan yang termaktub dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan didapat dari hasil observasi dan informan yang diwawancarai yaitu :

- a) Pengguna fasilitas utama dan fasilitas penunjang di terminal tipe B Indralaya sejumlah 5 (lima) orang
- b) Kepala UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- c) Kepala Seksi Operasional UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- d) Kepala Seksi Sarana dan Prasarana UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- e) Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- f) Kepala Terminal Tipe B Indralaya

2. Data Sekunder

Yaitu data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan

disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data – data tentang Terminal Tipe B Indralaya, jurnal ilmiah, buku -buku, literature dll.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara yaitu tanya jawab langsung kepada informan yang berkompeten terhadap permasalahan ini
2. Observasi yaitu kegiatan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian , dilakukan pengamatan yang disertai dengan pencatatan
3. Dokumentasi yaitu dengan membaca dan mengkaji data -data terminal, jurnal ilmiah, buku – buku, literature.

3.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:285) bahwa teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Lebih lanjut dijelaskan teknik analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2018:335) adalah bersifat

induktif, yakni suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, kemudian berdasarkan hipotesis tersebut maka dicari data lagi secara berulang-ulang hingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 336) dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti turun ke lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

Teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018:337) menyatakan bahwa teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya tentu cukup banyak dan dalam bentuk yang tidak seajeg data kuantitatif. Oleh karena itu dapat dilakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah direduksi, maka tahap selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data agar memiliki visibilitas yang lebih jelas. Penyajian

data yang dimaksud di sini dapat sesederhana tabel dengan format yang rapi, grafik, *chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah untuk dipahami.

3. Menarik Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yang merupakan analisis data non statistik. Analisis data dihasilkan bukan dalam bentuk angka, tetapi dalam bentuk laporan serta uraian secara deskriptif.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan suatu data dapat dikatakan valid jika tidak ada perbedaan antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada suatu objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti.

Menurut Moleong (2007:320) dalam pemeriksaan terhadap keabsahan data digunakan untuk menyanggah tuduhan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah dan juga merupakan unsur yang tidak terpisahkan dalam sebuah penelitian kualitatif. Hal ini diperlukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan merupakan benar-benar penelitian ilmiah juga untuk menguji data yang telah didapatkan.

Menurut Sugiyono (2007:270) terdapat uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu :

1. Uji *Credibility* (Kredibilitas)

Uji *Credibility* atau uji kepercayaan terhadap data yang hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah, yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Perpanjangan pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas / kepercayaan data. Dengan cara ini peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan penelitian, pengamatan, melakukan wawancara dengan sumber data ataupun dengan sumber data yang baru. Diharapkan dengan perpanjangan pengamatan terjadi hubungan antara peneliti dengan sumber data akan semakin terjalin, semakin terbuka sehingga data yang diperoleh semakin lengkap dan banyak. Hal ini bertujuan untuk menguji kredibilitas data penelitian yang diperoleh. Data yang telah diperoleh setelah di cek kembali di lapangan apakah sudah benar atau tidak, atau ada perubahan data atau tidak. Jika setelah

dilakukan pengecekan data di lapangan sudah kredibel, maka perpanjangan pengamatan dapat dihentikan.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Dengan meningkatkan kecermatan dalam penelitian diharapkan kepastian data yang diperoleh dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat dan direkam dengan baik dan sistematis. Hal ini merupakan salah satu cara untuk mengecek apakah data yang telah diperoleh, dibuat dan disajikan sudah benar atau belum. Dalam melakukan ini, peneliti dapat memperolehnya dengan cara membaca referensi, buku, hasil penelitian terdahulu dan dokumen-dokumen yang terkait dan membandingkan hasil penelitian yang diperoleh.

c. Triangulasi

Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Menurut Sugiyono (2007:274) terdapat 3 macam triangulasi yaitu :

– Triangulasi sumber

Yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

– Triangulasi Teknik

Yaitu menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dilakukan dengan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Jika pengujian ini menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

– Triangulasi waktu

Pengumpulan data dilakukan pada waktu pagi hari dengan teknik wawancara pada saat narasumber masih segar sehingga memberikan data lebih valid. Selanjutnya dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Analisis kasus negatif

Dalam melakukan analisa kasus negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah didapatkan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan atau masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan, maka peneliti akan mengubah temuannya.

e. Menggunakan bahan referensi

Dalam menggunakan bahan referensi, peneliti dalam membuktikan data yang telah ditemukan menggunakan data pendukung yang dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen yang otentik.

f. Mengadakan *member check*

Member check bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh sumber data atau informan. Tujuannya adalah agar informasi yang diperoleh dan yang akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang telah dimaksud oleh sumber data atau informan.

2. *Transferability*

Transferability adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif dan merupakan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda, validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability*

Makna dari *dependability* dari penelitian adalah penelitian jika dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap proses penelitian oleh seorang auditor yang dalam hal ini dapat dilakukan oleh pembimbing. Dapat dilakukan ketika peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih data,

melakukan analisis data, melakukan keabsahan data, sampai dengan membuat laporan hasil penelitian.

4. *Conformability*

Uji *conformability* dalam penelitian berarti pengujian objektivitas. Suatu penelitian dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif dengan uji *conformability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *conformability*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Terminal Tipe B Indralaya. Terminal Tipe B Indralaya berada di dalam Kabupaten Ogan Ilir pada kecamatan Indralaya Utara dengan titik koordinat 104o39'13.68"BT dan 3o12'22.21"LS. Terminal ini terletak pada ruas jalan lintas sumatera timbangan kabupaten Ogan Ilir yang merupakan jalan penghubung arteri primer.

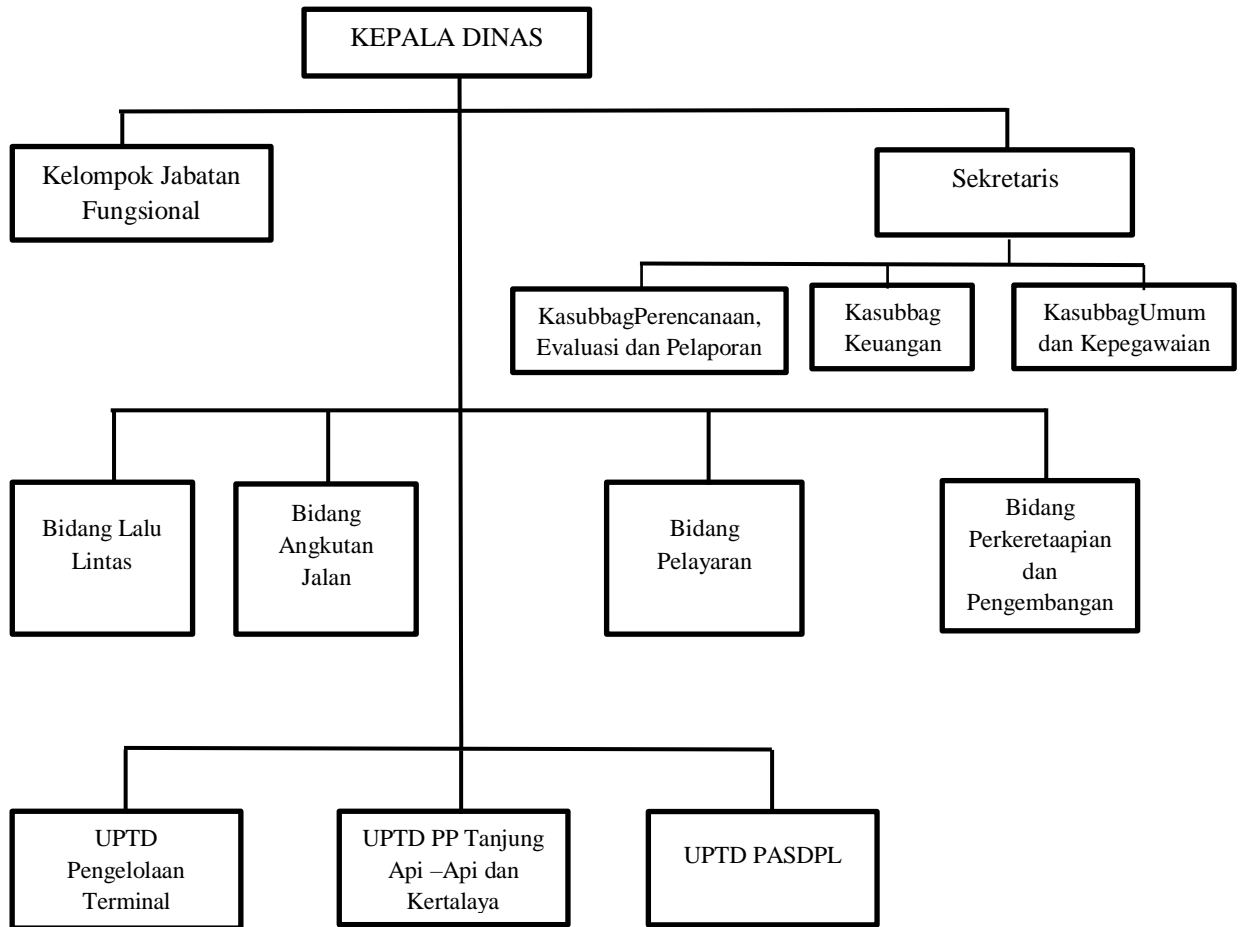
Terminal Tipe B Indralaya merupakan simpul transportasi yang memberikan pelayanan untuk Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) serta layanan trayek dalam Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan amanat Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pembagian kewenangan penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib non pelayanan dasar bidang perhubungan sub urusan terminal, untuk Terminal tipe A menjadi kewenangan Kementerian Perhubungan, Terminal tipe B kewenangan Pemerintah Provinsi serta Terminal tipe C menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Di Provinsi Sumatera Selatan ada 7 (tujuh) Terminal tipe B. Pada tahun 2018 menjadi penugasan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan untuk mengelola terminal tersebut. Menindak lanjuti hal tersebut dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal

dengan tugas utama mengelola 7 (tujuh) terminal tipe B yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

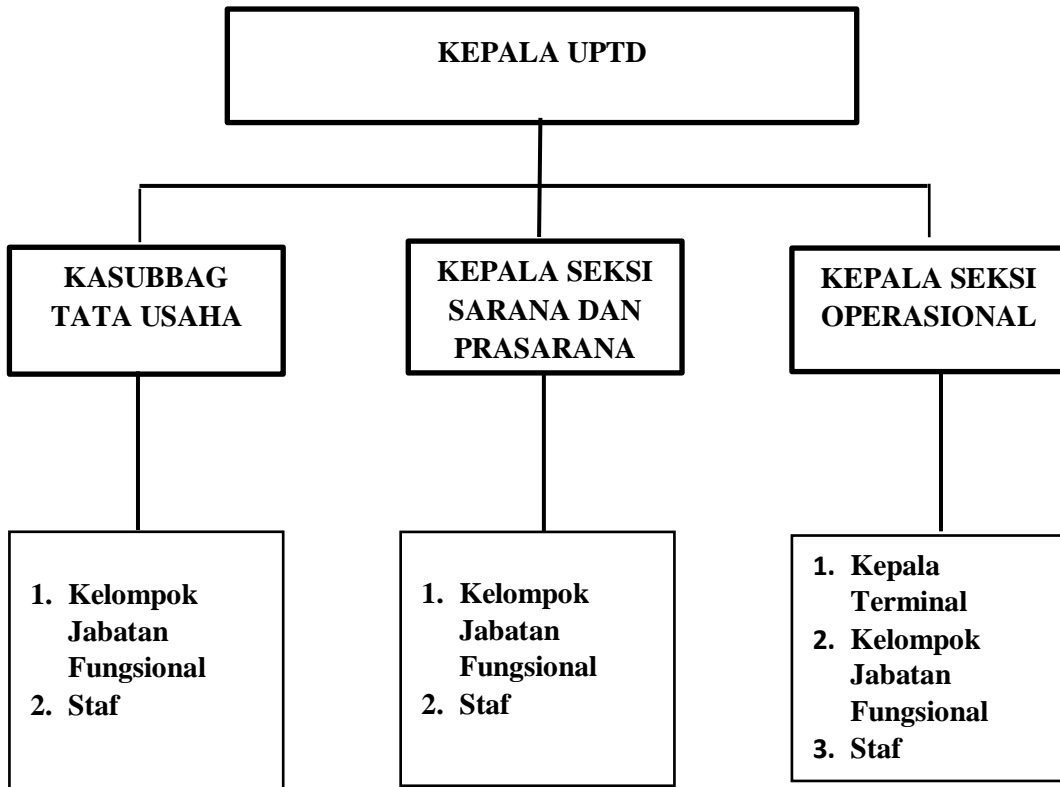
Berikut ini Bagan Struktur Organisasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan :



Menindak lanjuti hal tersebut diatas dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Terminal seperti dijelaskan pada Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 16 tahun 2018 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas di Lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.

Berikut ini Bagan Struktur Organisasi pada UPTD Pengelolaan Terminal

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan :



Berikut nama - nama Terminal Tipe B yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan dalam pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal :

1. Terminal Tipe B Jakabaring berlokasi di Kota Palembang
2. Terminal Tipe B Indralaya berlokasi di Kabupaten Ogan Ilir
3. Terminal Tipe B Randik berlokasi di Kabupaten Musi Banyuasin
4. Terminal Tipe B Petanang berlokasi di Kota Lubuk Linggau
5. Terminal Tipe B Martapura berlokasi di Kabupaten OKU Timur

6. Terminal Tipe B Lubuk Harjo berlokasi di Kabupaten OKU Timur

7. Terminal Tipe B Muaradua berlokasi di Kabupaten OKU Selatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, fasilitas di terminal terbagi 2 (dua) yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

4.2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.2.1 HASIL PENELITIAN

Lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi objek penelitian di Terminal Tipe B Indralaya yaitu :

1. Aspek *Tangible* (Fisik)
 - a. Penampilan Petugas
 - b. Kondisi Gedung
 - c. Kondisi Locket
 - d. Kondisi ruang tunggu penumpang
 - e. Kondisi WC
 - f. Kondisi Mushola
 - g. Kondisi Kantin
 - h. Kebersihan dan kenyamanan terminal
 - i. Lainnya
2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)
 - a. Memiliki standar pelayanan (SOP) yang jelas
 - b. Kemampuan petugas di bidangnya dalam memberikan pelayanan

- c. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan
3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)
- a. Petugas merespon setiap pengguna layanan dengan tanggap
 - b. Petugas bertugas melakukan pelayanan dengan cermat dan cepat
 - c. Petugas tepat waktu dalam bertugas
 - d. Petugas dalam bertugas dalam memberikan pelayanan bersikap berbelit – belit dan mempersulit
4. Aspek *Assurance* (Jaminan)
- a. Petugas bersifat ramah dan sopan
 - b. Petugas dalam bertugas memberikan rasa nyaman
 - c. Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya
 - d. Petugas dapat memberikan jaminan keamanan
5. Aspek *Empathy* (Empati)
- a. Petugas tidak bersikap diskriminatif
 - b. Petugas penuh perhatian dalam memberikan pelayanan
 - c. Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - d. Petugas memahami kebutuhan pengguna layanan

1. Aspek *Tangible* (Fisik)

Dalam penelitian di Terminal Tipe B Indralaya, penulis memberikan daftar pertanyaan kepada para informan yang terdiri dari para pengguna layanan dan para pejabat yang terkait mengenai kondisi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang terkait dalam aspek *tangible* tersebut. Bagaimana pendapat mereka terhadap aspek tersebut.

Pengguna layanan bernama Febri, seorang pegawai swasta yang singgah ke terminal ini memberikan pernyataan sebagai berikut :

“ Bahwa kondisi gedung banyak yang rusak, kondisi loket tidak terpakai, kondisi ruang tunggu penumpang kursinya tidak cukup, kondisi WC rusak dan kotor, kondisi mushola rusak, kantin tidak memadai dan hanya penampilan petugas yang baik. Lebih lanjut bahwa kondisi terminal tidak bersih, tidak nyaman serta beliau merasa tidak puas terhadap kondisi terminal. Beliau memberikan saran perlunya perbaikan di semua area, kantin, mushola, WC, dll.”

Pengguna lain yang bernama Siti memberikan pernyataan mengenai aspek tangible yang ada sebagai berikut :

“ Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan rapi, hanya kondisi gedung buruk, kondisi loket tidak bisa digunakan, kondisi ruang tunggu penumpang bersih serta tidak terlalu buruk, kondisi WC kotor, kondisi mushola tidak bisa digunakan serta kondisi kantin lumayan. Terminal kotor dan tidak nyaman serta tidak puas dengan kondisi terminal. Saran yang diberikan bahwa banyak yang perlu diperbaiki seperti WC dan loket”.

Demikian pula pengguna lain yang bernama fani di lembar jawaban memberikan pernyataan :

“ Penampilan petugas baik, kondisi gedung terminal dalam kondisi yang rusak, kondisi loket kosong, kursi di ruang tunggu penumpang kurang, kondisi Wc jorok, Mushola rusak parah serta kondisi kantin tidak baik., jalan banyak yang berlubang serta tidak puas dengan kondisi terminal yang ada.”

Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Elva Jullyenda, S.SiT, MT memberikan pernyataan terhadap kondisi yang ada terkait fasilitas utama dan fasilitas penunjang sebagai berikut :

“ Kondisi Sarana dan prasarana di Terminal saat ini masih belum memadai karena fasilitas penyelenggaraan terminal sesuai PM No. 132 tahun 2015 di Terminal Tipe B Indralaya hanya 43,4 % yang tersedia sedangkan

56,6 % belum tersedia, sarana berupa meubel seperti kursi, meja, lemari belum memadai serta prasarana jalan keluar masuk terminal dalam keadaan rusak. Beliau juga memberikan pernyataan bahwa menurut pendapat beliau bahwa pengguna layanan belum merasa nyaman dan belum puas dengan kondisi terminal yang ada. Meskipun demikian dengan kondisi terminal dengan keterbatasan yang ada masih dapat mendukung kegiatan operasional terminal. Beliau memberikan pernyataan bahwa kendala utama yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada adalah kurangnya anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal. Beliau juga memberikan pernyataan bahwa rencana beliau dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di Terminal Tipe B Indralaya adalah dengan melakukan optimalisasi terminal dengan skema KPBU (Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha) ”

Kepala Seksi Operasional Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Pengelolaan Terminal Bapak Ahmad Faisal, Ama.PKB,SE,M.Si memberikan pernyataan :

“ Masalah utama berkaitan dengan operasional di Terminal Tipe B Indralaya adalah masalah kondisi sarana dan prasarana tidak baik (banyak kerusakan) dan belum mendukung kegiatan operasional terminal”

Kepala Terminal Tipe B Indralaya Bapak Zulkarnain S.Sos memberikan

pernyataan :

“ Kondisi sarana dan prasarana yang terdapat di Terminal Tipe B Indralaya sarana dan prasarana banyak yang rusak dan kondisi terminal sekarang kurang mendukung operasional terminal. Lebih lanjut beliau memberikan pernyataan bahwa pengguna layanan belum puas dengan kondisi yang ada. Untuk keamanan baik dan tingkat kenyamanan belum cukup baik. Beliau berharap adanya bantuan atau perbaikan sarana dan prasarana. Menurut beliau yang menjadi factor pendukung di terminal adalah petugas telah memiliki pengalaman dan tingkat disiplin yang baik dalam bertugas serta lokasi terminal yang strategis. Beliau juga menyatakan bahwa masalah anggaran perbaikan serta tingkat pendidikan menjadi factor penghambat”

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas

Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan Bapak Ahmad Furqon Cahyadi, ST memberikan pernyataan :

“ Kondisi fasilitas utama dan fasilitas penunjang banyak yang rusak seperti gedung ada beberapa bagian yang rusak dan bocor, mushola dalam keadaan rusak sehingga tidak berfungsi ,juga fasilitas lainnya. Kondisi terminal seperti kondisi jalan masuk dan keluar terminal banyak yang mengalami kerusakan. Serta belum mendukung operasional terminal. Menurut pendapat beliau bahwa pengguna layanan belum merasa puas dan kemungkinan merasa tidak nyaman. Yang menjadi kendala utama adalah masalah anggaran. Beliau juga memberikan pernyataan bahwa telah mengajukan usulan anggaran rehabilitasi, tetapi dana yang didapatkan sangat kecil sehingga kurang maksimal untuk melakukan perbaikan ”.

Berdasarkan beberapa informasi yang penulis dapatkan perihal aspek tangible mengenai kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya, semua informan memberikan pernyataan bahwa aspek tangible di Terminal Tipe B Indralaya tidak baik, Hanya penampilan petugas yang dinilai baik oleh pengguna layanan.

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Dalam penelitian mengenai aspek *reliability*, penulis memberikan daftar pertanyaan kepada para informan yang terdiri dari para pengguna layanan dan para pejabat yang terkait mengenai aspek *reliability* yang terdiri standar pelayanan (SOP), kemampuan petugas dan kecermatan petugas. Bagaimana pendapat mereka terhadap aspek tersebut.

Pengguna layanan bernama Siti dan pengguna lainnya yang bernama mamad memberikan pernyataan :

“ Terminal sudah memiliki standar pelayanan (SOP) yang jelas, petugas memiliki kemampuan dengan baik dan cermat dalam memberikan pelayanan”

Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan Ibu Eka Nanda Sari, S.SiT memberikan pernyataan :

“ Petugas di Terminal Tipe B Indralaya memiliki tingkat sikap, sifat, kerapian serta tingkat kedisiplinan ketika bertugas sesuai Standar Pelayanan (SOP) dan belum terjadi pelanggaran – pelanggaran. Lebih lanjut beliau memberikan pernyataan bahwa jumlah personil belum sesuai dengan analisis jabatan, analisis jabatan yang tersedia masih diisi oleh tenaga kerja non – ASN mengakibatkan kualitas SDM belum maksimal “

Kepala Terminal Tipe B Indralaya Bapak Zulkarnain S.Sos memberikan pernyataan :

“ Terminal Tipe B Indralaya telah memiliki Standar Pelayanan (SOP) dan telah dijalankan oleh petugas. Petugas memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, sifat, sikap serta kerapian petugas ketika memberikan pelayanan sangat baik dan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan dan tidak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh petugas ketika bertugas “.

Berdasarkan beberapa informasi yang penulis dapatkan perihal aspek *reliability* dari para pengguna layanan dan pejabat yang dimintai keterangan, semua informan memberikan pernyataan bahwa aspek *reliability* dinilai baik.

3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam aspek ini kepada para pengguna layanan diberikan pertanyaan mengenai segi dari aspek *responsiveness* yaitu apakah petugas dalam memberikan layanan bersifat tanggap, cermat dan tepat, ketepatan waktu dalam bertugas dan tidak bersikap berbelit-belit serta tidak mempersulit, juga diberikan pertanyaan kepada para pejabat yang terkait.

Pengguna layanan bernama Aan memberikan pernyataan sebagai berikut :

“ Petugas dalam memberikan pelayanan cukup cermat, tepat waktu ketika bertugas serta tidak berbelit belit dan tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan”

Pengguna lain bernama Febri juga memberikan pernyataan yang kurang lebih sama yaitu :

“Petugas dalam memberikan pelayanan bersifat tanggap, cepat dan cermat, tepat waktu dalam bertugas, tidak berbelit belit dan tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan”

Kepala Terminal Tipe B Indralaya Bapak Zulkarnain S.Sos memberikan pernyataan :

“ Petugas memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam menjalankan tugas dan memiliki sifat, sikap serta kerapian petugas ketika memberikan pelayanan sangat baik dan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.tidak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh petugas ketika bertugas “.

Berdasarkan beberapa informasi yang penulis dapatkan perihal aspek *responsiveness* dari para pengguna layanan dan pejabat yang dimintai keterangan, semua informan memberikan pernyataan bahwa aspek *responsiveness* dinilai baik.

4. Aspek Assurance (Jaminan)

Dalam penelitian mengenai aspek *assurance*, penulis memberikan daftar pertanyaan kepada para informan yang terdiri dari para pengguna layanan dan para pejabat yang terkait mengenai aspek tersebut yaitu apakah petugas bersifat ramah dan sopan, dapat memberikan rasa nyaman dan aman serta memberikan jaminan kepastian biaya dalam memberikan pelayanan. Bagaimana pendapat mereka terhadap aspek tersebut.

Pengguna layanan bernama Febri, seorang pegawai swasta yang singgah ke terminal ini memberikan pernyataan :

“ Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta petugas dapat memberikan rasa nyaman kepada beliau serta mendapatkan kepastian biaya. Hanya tidak merasa aman ketika berada di lingkungan terminal”.

Pengguna lainnya yang bernama Mamad memberikan pernyataan yang kurang lebih sama sebagai berikut :

” Petugas bersifat ramah dan sopan, dapat memberikan rasa nyaman dan merasa aman berada di lingkungan terminal. serta mendapatkan kepastian biaya “

Lebih lanjut Kepala Terminal Tipe B Indralaya Bapak Zulkarnain S.Sos memberikan pernyataan :

“ Bahwa pengguna layanan merasa aman karena petugas berjaga 24 jam dan tidak ada pelanggaran – pelanggaran yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan “

Kepala Seksi Operasional Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Bapak Ahmad Faisal, Ama.PKB,SE,M.Si memberikan pernyataan yang kurang lebih sama :

“ Pengguna layanan merasa nyaman dan nyaman ketika mendapatkan pelayanan di terminal dan tidak ada pelanggaran yang dilakukan oleh petugas“

Berdasarkan beberapa informasi yang penulis dapatkan perihal aspek *assurance* dari para pengguna layanan dan pejabat yang dimintai keterangan, semua informan memberikan pernyataan bahwa aspek *assurance* dinilai baik.

5. Aspek *Empathy* (Empati)

Untuk aspek *empathy*, kepada para pengguna layanan diberikan pertanyaan mengenai apakah petugas bersikap diskriminatif, apakah petugas penuh perhatian kepada pengguna layanan ketika memberikan pelayanan,

apakah petugas dalam memberikan pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta apakah petugas memahami kebutuhan pengguna layanan.

Pengguna layanan bernama Fani memberikan pernyataan mengenai aspek *empathy* sebagai berikut :

“Petugas tidak bersikap diskriminatif, penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan memahami kebutuhan pengguna layanan “.

Pendapat para pengguna layanan lainnya juga memberikan pendapat yang serupa mengenai aspek *empathy* ini.

Kepala Terminal Tipe B Indralaya Bapak Zulkarnain S.Sos memberikan pernyataan :

“ Petugas dalam memberikan pelayanan tidak bersikap diskriminatif dan penuh perhatian serta mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan paham akan kebutuhan pengguna layanan “

Kepala Seksi Operasional Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Bapak Ahmad Faisal, Ama.PKB,SE,M.Si memberikan pernyataan :

“ Sikap dan sifat petugas baik dalam memberikan pelayanan serta telah menjalankan SOP “

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh para pengguna layanan serta dari pejabat yang terkait mengenai aspek *empathy* mendapatkan penilaian yang baik.

4.2.2 PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di Terminal Tipe B Indralaya, diuraikan dan dibahas sebagai berikut :

1. Aspek *Tangible* (Fisik)

Berdasarkan data – data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan serta hasil pengamatan dapat di uraikan sebagai berikut :

a. Penampilan Petugas

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa penampilan petugas dalam menghadapi para pengguna layanan baik, baik dari seragam maupun kelengkapan yang melekat pada seragam tersebut.

b. Kondisi Gedung

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kondisi gedung dalam kondisi yang kurang baik. Banyak beberapa ruangan yang dalam kondisi rusak dan atap yang bocor. Hal ini juga tercermin dari jawaban – jawaban dari para pengguna layanan yang memberikan pernyataan yang sama mengenai kondisi gedung .

c. Kondisi Locket

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kondisi loket dalam kondisi baik, hanya tidak difungsikan sebagaimana mestinya sehingga dalam kondisi kosong dan terkesan tidak terawat.

d. Kondisi ruang tunggu penumpang

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa ruang tunggu penumpang berada di selasar dan sering dipergunakan oleh para penumpang hanya terkesan bersifat sementara dan perlu dibuat ruang tunggu yang lebih besar dan nyaman serta penambahan kursi tunggu penumpang yang perlu di perbanyak.

e. Kondisi WC

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kondisi WC sangat tidak layak dan jorok, air bersih tidak mengalir dan hanya disediakan botol – botol kosong bekas berisi air untuk para pengguna layanan jika membutuhkan air bersih utk membersihkan diri sesudah menggunakan WC dan ini dapat terlihat secara kasat mata.

f. Kondisi Mushola

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kondisi mushola dalam keadaan rusak berat termasuk tempat fasilitas berwudhu dan juga WC mushola juga dalam kondisi rusak berat sehingga fasilitas ini tidak dapat dipergunakan sama sekali oleh para pengguna layanan.

g. Kondisi Kantin

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kondisi kantin kurang layak, terkesan seadanya dan hanya bertempat di area yang tidak semestinya dekat

tempat kendaraan berhenti sehingga tidak higienis dan fasilitas ini kurang dimanfaatkan oleh para pengguna layanan.

h. Kebersihan dan kenyamanan terminal

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan dan hasil pengamatan bahwa kebersihan dan kenyamanan terminal kurang memadai. Kebersihan terminal kurang bersih, tempat sampah sangat kurang.

Berdasarkan data diatas, semua informan memberikan pernyataan bahwa aspek *tangible* di Terminal Tipe B Indralaya tidak baik, hal ini dikarenakan kondisi fisik gedung terminal di beberapa bagian mengalami kerusakan dan kebocoran, kondisi Mushola yang dalam keadaan rusak parah sehingga tidak dapat dipergunakan sama sekali, kantin yang terkesan seadanya dan tidak higienis , ruang tunggu penumpang yang berada di pelataran yang hanya memiliki kursi yang sedikit dan tidak nyaman, WC yang dalam keadaan jorok membuat pengguna WC merasa tidak nyaman ketika menggunakan fasilitas tersebut, loket yang tidak berfungsi dan juga banyak di beberapa titik jalan masuk dan keluar terminal mengalami kerusakan dan dapat membahayakan angkutan umum dan penumpang yang masuk dan keluar terminal. Hal ini membuat pengguna layanan merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan kondisi yang ada. Hanya penampilan petugas yang dinilai baik oleh pengguna layanan.

Keterbatasan anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal yang diperoleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan menjadi kendala utama untuk melakukan

rehabilitasi dan pemeliharaan Terminal Tipe B Indralaya. Dana yang diperoleh tidak sebanding dengan besarnya volume kerusakan yang harus dilakukan. Terdapat alternatif pembiayaan yang dapat dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan badan usaha sehingga tidak terlalu membebankan pada anggaran pemerintah, khususnya anggaran pemerintah provinsi. Skema pengembangan kawasan terminal dapat mengadopsi Skema KPBU (Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha).

Contoh keberhasilan skema KPBU adalah di Provinsi Jawa Barat. Dengan keterbatasan anggaran dalam membangun infrastruktur di provinsi tersebut, pihak pemerintah provinsi mulai menerapkan pola pembiayaan Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU) untuk berbagai proyek infrastruktur. KPBU merupakan pola pembiayaan alternatif dan kreatif untuk membiayai berbagai proyek pemerintah di tengah keterbatasan dana pemerintah. Dengan KPBU, ketersediaan dana menjadi lebih pasti sehingga proyek yang dikerjakan cepat selesai. Dalam menerapkan KPBU, Pemprov Jabar sudah memiliki Keputusan Gubernur tentang Simpul KPBU Provinsi Jawa Barat dan membangun kerjasama dengan PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI) dalam mengembangkan infrastruktur di Jawa Barat yang ditandatangani saat Musrenbang di Kota Bandung pada tanggal 2 April 2019.

Contoh proyek pemerintah yang dianggap sukses menerapkan pola KPBU adalah proyek Sampah Regional Nambo bagi Kabupaten dan Kota Bogor, Kota Depok dan Provinsi Banten. Sampah Regional Nambo telah menjadi contoh proyek pengelolaan sampah regional di Jawa Barat. Pola KPBU ini juga akan

diterapkan pada 19 proyek infrastruktur strategis lainnya. (sumber : Humas Bappeda Jabar, Jumat 5 April 2019).

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Dari data – data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Memiliki standar pelayanan (SOP) yang jelas

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai standar pelayanan (SOP) sudah ada dan telah dijalankan oleh petugas.

b. Kemampuan petugas di bidangnya dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dinilai mampu dalam memberikan pelayanan dama bertugas, hal ini dikarenakan para petugas telah bertugas lama sehingga berpengalaman.

c. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dinilai sangat cermat dalam bertugas, baik ketika mengarahkan penumpang maupun mengarahkan kendaraan – kendaran yang masuk dan keluar terminal.

Berdasarkan uraian diatas, aspek *reability* dinilai baik oleh para pengguna layanan baik dari segi standar pelayanan, serta memiliki kemampuan dan kecermatan dalam memberikan pelayanan.

3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dari data – data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Petugas merespon setiap pengguna layanan dengan tanggap

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai para petugas memberikan respon yang sangat tanggap terhadap para pengguna layanan ketika meminta pertolongan atau lain sebagainya.

- b. Petugas bertugas melakukan pelayanan dengan cermat dan cepat

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai para petugas ketika memberikan pelayanan ketika bertugas bersifat cermat dan cepat .

- c. Petugas tepat waktu dalam bertugas

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai para petugas tepat waktu dalam bertugas.

- d. Petugas dalam bertugas dalam memberikan pelayanan bersikap berbelit – belit dan mempersulit.

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai para petugas dalam memberikan pelayanan tidak bersikap berbelit – belit serta tidak mempersulit.

Berdasarkan uraian diatas, aspek *responsiveness* dinilai baik oleh para pengguna layanan dan para pejabat yang terkait. Petugas dinilai bersifat tanggap

dalam merespon keluhan, tepat waktu dalam bertugas, bersifat cermat dan cepat dalam memberikan pelayanan serta tidak bersifat mempersulit dan tidak berbelit – belit.

4. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Dari data – data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Petugas bersifat ramah dan sopan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai bahwa petugas dalam memberikan pelayanan bersifat ramah dan sopan kepada para pengguna layanan.

b. Petugas dalam bertugas memberikan rasa nyaman

Berdasarkan data yang didapatkan dari para pengguna layanan merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari petugas.

c. Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya

Berdasarkan data yang didapatkan dari para pengguna layanan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepastian biaya dalam arti tidak menaikkan tarif yang sudah ditetapkan.

d. Petugas dapat memberikan jaminan keamanan

Berdasarkan data yang didapatkan dari para pengguna layanan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan cukup memberikan jaminan keamanan, walaupun ada juga jawaban dari pengguna layanan bahwa pengguna layanan kadang merasa kurang aman karena situasi terminal yang kadang sepi.

Berdasarkan uraian diatas, aspek *assurance* juga mendapatkan penilaian yang baik oleh para pengguna layanan dan para pejabat yang terkait. Petugas dinilai bersifat ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan, sikap yang ditunjukkan oleh petugas dapat memberikan rasa nyaman, petugas dapat memberikan kepastian biaya. Untuk rasa aman, pengguna layanan dan pejabat terkait menilai baik, hanya untuk seorang pengguna layanan bernama febri yang menilai tidak aman, ketika di konfirmasi ketika memberikan jawaban, situasi saat itu sedang sepi sehingga timbul rasa tidak aman bagi dirinya.

5. Aspek *Empathy* (Empati)

Dari data – data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Petugas tidak bersikap diskriminatif

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh para pengguna layanan tidak bersikap diskriminatif kepada siapa pun.

b. Petugas penuh perhatian dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh para pengguna layanan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

c. Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh para pengguna layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan ketika membutuhkan bantuan dari petugas daripada kepentingan pribadi.

d. Petugas memahami kebutuhan pengguna layanan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari para pengguna layanan bahwa para pengguna layanan menilai petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh para pengguna layanan memahami kebutuhan pengguna layanan

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh para pengguna layanan serta dari pejabat yang terkait mengenai aspek *empathy* mendapatkan penilaian yang baik. Petugas dinilai oleh pengguna layanan dalam memberikan pelayanan tidak bersikap diskriminatif, penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi serta memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan ketika membutuhkan pertolongan.

4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya

1) **Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya adalah sebagai berikut :

1. Lokasi Terminal Tipe B Indralaya yang strategis

Terminal Tipe B Indralaya terletak di dalam Kabupaten Ogan Ilir pada kecamatan Indralaya Utara dengan titik koordinat 104°39'13.68"BT dan 3°12'22.21" LS. Terminal ini terletak pada ruas jalan lintas sumatera timbangan kabupaten Ogan Ilir yang merupakan jalan penghubung arteri primer. Terminal ini berada di antara sisi jalan raya dari kota Palembang menuju Kota Prabumulih dan Kota Indralaya sehingga banyak dilalui oleh bus penumpang antar kota dalam provinsi dan bus penumpang antar kota antar provinsi juga angkutan umum lainnya serta kendaraan pribadi. Keuntungan letak terminal yang strategis ini dapat dimanfaatkan untuk peningkatan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Tipe B Indralaya sehingga dapat digunakan oleh pengguna layanan yang memang harus masuk terminal ataupun yang hanya sekedar singgah untuk keperluan sebentar. Hal ini dapat menguntungkan dari segi penerimaan retribusi daerah dari sektor retribusi uang masuk terminal dan juga dengan letak terminal yang strategis, lahan yang ada di terminal dapat menguntungkan dari segi perdagangan / bisnis dimana lahan tersebut dapat disewakan untuk lokasi perdagangan oleh pihak swasta sehingga dapat menjadi penerimaan untuk Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dari sewa tempat / lokasi yang digunakan.

2. Standar Pelayanan (SOP)

Dalam melaksanakan tugas pelayanan di terminal, Terminal Tipe B Indralaya telah memiliki standar pelayanan dan telah dijalankan oleh setiap petugas ketika bekerja, hal ini menjadi acuan oleh petugas dalam bertugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna layanan.

3. Petugas yang telah memiliki pengalaman kerja

Para petugas yang bekerja di Terminal Tipe B Indralaya telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sehingga para petugas dapat bekerja dengan baik sehingga para pengguna layanan dapat terbantu ketika mendapatkan pelayanan.

4. Sikap dan tingkat kedisiplinan petugas dalam bertugas

Para petugas yang bekerja di Terminal Tipe B Indralaya telah memiliki penampilan, sikap, sifat dan tingkat kedisiplinan yang baik dalam bertugas. Belum ada pelanggaran – pelanggaran yang terjadi ketika menjalankan tugas sehingga para petugas dapat bekerja dengan baik. Para pengguna layanan merasa aman, nyaman ketika mendapatkan pelayanan.

2) **Faktor Penghambat**

Faktor Penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas Fasilitas Utama dan Penunjang di Terminal Tipe B Indralaya adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal

Keterbatasan anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal yang didapatkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan

Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan rehabilitasi Terminal Tipe B Indralaya menjadi faktor penghambat untuk melakukan perbaikan fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Dana perbaikan yang didapatkan sangat terbatas jika dibandingkan dengan banyaknya volume perbaikan yang harus dikerjakan.

2. Banyak sarana dan prasarana yang rusak

Banyaknya kerusakan pada sarana dan prasarana yang merupakan fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya membuat para pengguna layanan tidak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal ini membuat para pengguna layanan merasa tidak puas akan kondisi yang ada.

3. Belum adanya pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi petugas.

Dengan keterbatasan anggaran yang didapatkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan menyebabkan belum adanya pelatihan dan pendidikan untuk para petugas di Terminal Tipe B Indralaya.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yang menjadi dasar penelitian atas kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Tipe B Indralaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Aspek *Tangible* (Fisik)

Aspek *Tangible* (Fisik) dinilai kurang baik oleh para pengguna layanan. Kondisi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang banyak mengalami kerusakan sehingga tidak dapat dipergunakan oleh pengguna layanan menyebabkan penilaian yang buruk dari para pengguna layanan, hanya penampilan petugas yang baik ketika bertugas.

- b. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Aspek *Reliability* (Kehandalan) dinilai baik oleh para pengguna layanan. Adanya standar pelayanan / SOP serta petugas yang memiliki kemampuan serta kecermatan dalam memberikan pelayanan membuat para pengguna layanan memberikan penilaian yang baik.

c. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) dinilai baik oleh para pengguna layanan. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan, petugas yang cermat dan cepat dalam memberikan pelayanan, tepat waktu serta tidak berbelit – belit serta tidak mempersulit membuat pengguna layanan memberikan penilaian yang baik.

d. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Aspek *Assurance* (Jaminan) mendapatkan penilaian yang baik. Sikap petugas yang ramah dan sopan, dapat memberikan kenyamanan ketika mendapatkan pelayanan serta rasa aman dan kepastian biaya membuat para pengguna layanan memberikan penilaian yang baik pada aspek ini.

e. Aspek *Empathy* (Empati)

Aspek *Empathy* (Empati) juga mendapatkan penilaian yang baik. Sikap petugas yang tidak membeda – bedakan kepada pengguna layanan yang satu dengan yang lainnya, penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, tidak mendahulukan kepentingan pribadi serta paham akan kebutuhan pengguna layanan membuat para pengguna layanan memberikan nilai yang baik.

2. Keterbatasan anggaran yang diterima oleh Unit Pengelola Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal untuk melakukan rehabilitasi dan

pemeliharaan terhadap Terminal Tipe B Indralaya menjadi kendala utama untuk memperbaiki fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

3. Skema Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU) dapat menjadi alternatif pembiayaan untuk mengatasi keterbatasan anggaran dalam upaya memperbaiki kualitas sarana dan prasana di Terminal Tipe B Indralaya.
4. Sikap dan pengalaman petugas dalam bekerja memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sangat baik sehingga para pengguna layanan merasa terbantu serta merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.
5. Belum ada pendidikan dan pelatihan kepada para petugas yang bekerja di Terminal Tipe B Indralaya untuk meningkatkan kompetensi dikarenakan tidak ada anggaran.
6. Faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Indralaya sebagai berikut :
 - a) Faktor pendukung yaitu :
 1. Lokasi terminal yang strategis
 2. Standar pelayanan
 3. Petugas memiliki pengalaman kerja
 4. Sikap dan tingkat kedisiplinan petugas
 - b) Faktor penghambat yaitu :
 1. Keterbatasan anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan terminal

2. Banyak sarana dan prasarana yang rusak
3. Belum adanya pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi petugas

5.2 SARAN

1. Kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan agar melakukan upaya agar nilai Aspek *Tangible* yang mendapatkan penilaian tidak baik dari para pengguna layanan dapat ditingkatkan penilaian tersebut menjadi baik dengan cara melakukan perbaikan sarana dan prasarana dalam hal ini Fasilitas Utama dan Penunjang dengan terus mengusulkan dana anggaran rehabilitasi dan pemeliharaan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, serta melakukan pendekatan secara intensif kepada pihak DPRD Provinsi Sumatera Selatan agar dana rehabilitasi dan pemeliharaan yang diusulkan menjadi skala prioritas.
2. Skema KPBU (Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha) dapat menjadi alternatif untuk mengatasi keterbatasan anggaran yang diperoleh dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Agar dapat dilakukan pelatihan dan pendidikan kepada para petugas untuk dapat meningkatkan kompetensi dalam bertugas.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- A, Yoeti, Oka. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseacrh*. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Darminto, D. P., & Julianty, R. (2002). *Analisis Laporan Keuangan*. YKPN. Yogyakarta.
- Damardjati. R.S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Penerbit Pradnya Paramita. Jakarta.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Indriantoro, Nur., Supono, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Kasmir, (2005), *Etika customer service*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada
- Khasali, Rheinald (1992) *.Manajemen Periklanan : Konsep dan aplikasinya : Jakarta : Pustaka Utama, 1992*
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*, in. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2006) *'Manajemen pemasaran'*, in. Jakarta: P.T Indeks Gramedia
- Kriyantono, Rachmat (2012). *Public Relation & Crisis Management : pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*

Meinanda , Teguh. (1982). *Pengantar Public Relations dalam Management* . Bandung :

CV. Armico

Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*.

Moenir, (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Morlok, Edward K, (2005), *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi* ; alih

bahasa Johan Kelanaputra Hainim, Erlangga, Jakarta

Moleong, Lexy J,(2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung, Remaja

Rosdakarya

Parassuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988) '*SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality*', *Journal of Retailing*, 64, pp. 2–40.

Ratminto & Atik Septi Winarsih.(2006),*Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar,

Suparlan (2000) *Cost Management*. Jakarta: Salemba Empat

Salim, Abbas. (2000). *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia

Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Pengertian Analisis*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*'. Bandung : alfabeta
- Satori, D. A., & Komariah, A. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Warpani, P. Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Aceh: FTK Ar-Raniry Press.

JURNAL :

- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Infrastruktur* 5(2), 105-110.

- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali – Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur (Vol. 1, No. 1, pp. 1-6).
- Bachria, H.H & Fanida, E.H (2019). Kualitas Pelayanan Surabaya Bus Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 7(4).
- Bakara, M. (2019). Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Mebidang (Studi Kasus: Rute Terminal Binjai-Pusat Pasar Kota Medan). *Jurnal Teknik Sipil Usu*, 8, 1-10.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, ITL Trisakti*, 7(1).
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang (Studi Kasus Koridor I: Kota – GWK dan Koridor II : Batubulan – Nusa) *J. Spektran*, 8(1).
- Asikin, A., Rizani, M. D., & Yudaningrum, F. (2021). Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Layanan di Terminal Bumiayu dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Sipil Giratory Upgris*, 2(2), 66-70.
- Ariyanto, M., Zulkifli, Z., Darmawanto, D., Hamirul, H., & Tarjo, T. (2022). Manajemen Pelayanan Penumpang Di Terminal Bus. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, 2(1), 41-58.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang – Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 38 tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 16 tahun 2018 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas di Lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 1 tahun 2021 tentang Perubahan Atas

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 72 tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

FOTO WAWANCARA



