

SKRIPSI
PENGELOLAAN PELAYANAN DI TERMINAL TIPE A INDUK LUMPUE
KOTA PARE-PARE



MUH. IBNU ALFAYED HASYIM

E051 191 075

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGELOLAAN PELAYANAN DI TERMINAL TIPE A INDUK LUMPUE
KOTA PARE-PARE

Disusun dan diajukan

Oleh :

MUH. IBNU ALFAYED HASYIM

E051191075

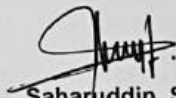
Yang telah dipertahankan dihadapan panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka penyelesaian studi program sarjana program studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan
telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si
NIP. 19680411 200012 1 001

Pembimbing II


Saharuddin, S.IP., M.Si
NIP. 19960403 202204 3 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin


Dr. A. Lukman Irwan, S.I.P., M.Si
NIP. 19790106 200501 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Ibnu Alfayed Hasyim

NIM : E051191075

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

PENGELOLAAN PELAYANAN DI TERMINAL TIPE A INDUK LUMPUE KOTA PARE-PARE

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 15 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Muh. Ibnu Alfayed Hasyim

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Pelayanan di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S1) di Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula penulis kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan kita, idola seluruh umat muslim yakni Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, banyak hambatan yang penulis lalui sejak awal pembuatan skripsi ini hingga menjelang penyelesaiannya. Meskipun demikian, tentunya penulis juga memiliki tekad dan niat yang kokoh agar mampu menghasilkan skripsi ini, penulis sering dipertemukan dengan berbagai hambatan, namun hambatan itulah yang membuat penulis semangat untuk bangkit dan meneruskan apa yang penulis telah mulai sejauh ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak dukungan, doa, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua penulis,

Bapak Hasyim dan Ibu Kamaria, Saudara-saudari penulis Muh Zulfajri dan Nur Aini Afifah, Nenek penulis Hj. Marawang, tante penulis Hasnati, serta pacar penulis Ryska Nurul Agustini. Terima kasih atas segala doa, dukungan, pengorbanan, nasihat, serta harapan mulia yang membuat penulis termotivasi agar bisa menjadi orang sukses di kemudian hari. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan. Aamin.

Selain itu, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di kampus Universitas Hasanuddin.
2. Dr. Phil. Sukri, S.IP. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil Dekan dan jajarannya.
3. Dr. Andi Lukman Irwan, M. Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir ini (Skripsi).
4. Suhardiman Syamsu, M.Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan arahan, saran, serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kebaikan dan kesehatan selalu menyertai bapak.

5. Saharuddin S.IP, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai dan memberikan arahan, saran, serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan dan kesehatan selalu menyertai bapak.
6. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
8. Para staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam pelayanan administrasi untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh staf tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam hal persuratan dan pelayanan administrasi;

10. Para informan dalam penulisan skripsi ini yang telah menerima dengan baik serta memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam sesi wawancara dan pengumpulan data;
11. Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan beserta seluruh jajarannya atas izin lokasi penelitian dan dukungan data untuk melengkapi penulisan skripsi;
12. Pengawas Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare beserta jajarannya yang telah membantu selama proses penelitian berlangsung;
13. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) FISIP Unhas atas ruang belajar selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
14. Teman-teman “Zeitgeist 2019” yang telah menjadi teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan terima kasih untuk kebersamaan dari awal kuliah sampai menyandang gelar sarjana. Untuk pengalaman, pelajaran hidup, bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga kita masih punya waktu untuk dapat bertemu kembali.
14. Teman-teman penulis, terima kasih telah berbagi kebersamaan, memberi semangat, bantuan disegala urusan, serta menemani perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga sekarang, semoga kesuksesan senantiasa bersama kalian.

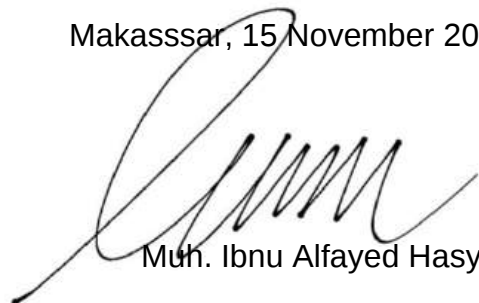
15. Teman-teman penulis, Andes, Arsel, Eki, Ramlan, Hafiqi, terima kasih atas kebersamaan, semangat, motivasi, serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

16. Teman-teman KKN 109 Desa Wisata Maros Kecamatan Tanralili (Desa Toddopulia), terima kasih atas kebersamaannya dan semoga kita masih punya waktu untuk dapat bertemu kembali.

Akhir kata, penulis berharap saran kritik yang dapat membangun skripsi penelitian ini, karena penulis mengetahui dan sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal yang mesti untuk disempurnakan. Demikianlah penyusunan skripsi penelitian penulis selesaikan

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makasssar, 15 November 2024



Muh. Ibnu Alfayed Hasyim

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBARAN PENERIMAAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Konsep Pengelolaan	8
2.2. Konsep Pelayanan Publik	14
2.3. Konsep Pelayanan Jasa Transportasi Publik	22
2.4. Konsep Angkutan Umum.....	23
2.5. BPTD Kelas II Sulawesi Selatan.....	27
2.6. Kerangka Pikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	31

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3. Fokus Penelitian.....	32
3.4. Informan	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Jenis Data	35
3.7. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	37
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1. Gambaran Umum Balai Pengelola Transportasi Darat.....	37
4.1.2. Visi – Misi.....	38
4.1.2.1. Visi	38
4.1.2.2. Misi.....	38
4.1.3. Struktur Organisasi.....	39
4.1.4. Terminal Tipe A Induk Induk Lumpue Kota Pare-pare.....	42
4.1.5. Lokasi Penelitian	44
4.2. Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	45
4.2.1. Pengelolaan Pelayanan Penumpang Pada Terminal Tipe A Induk Lumpue Sebagai Terminal Utama di Kota Pare-pare	45
4.2.2. Faktor yang mempengaruhi pengelolaan pelayanan penumpang di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.....	77
BAB V PENUTUP	89
5.1. Kesimpulan.....	89

5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Alur Persyaratan Pelayanan Operasional Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare Pare	46
Tabel 4.2 Alur layanan operasional penumpang di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	41
Tabel 4.3 Struktur Organisasi di Terminal Tipe A Induk Lumpue	56
Tabel 4.4 Jumlah produksi kendaraan bus dan penumpang Antar Kota Antar Provinsi di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	60
Tabel 4.5 Jumlah produksi kendaraan bus dan penumpang Antar Kota Dalam Provinsi di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	60
Tabel 4.6 Alur Pelayanan Penumpang Kedatangan di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	62
Tabel 4.7 Alur Pelayanan Penumpang Keberangkatan di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	64
Tabel 4.8 Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Terminal Induk Lumpue Kota Pare-pare.....	68
Tabel 4.9 Pengawasan Internal di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	71
Tabel 4.10 Daftar Pegawai Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	78
Tabel 4.11 Rencana Anggaran Belanja BPTD Kelas II Sulsel.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Jalan Masuk/ keluarnya kendaraan bus di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare	33
Gambar 4.1 Proses SWOT dan Analisis Perum Proses SWOT dan Analisis Perumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Pembangunan Transportasi Darat 2020-2024	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan.....	40
Gambar 4.3 Daftar Trayek Kendaraan Bus Antar Kota Antar Provinsi dan Antar Kota Dalam Provinsi	43
Gambar 4.4 Peta Lokasi Penelitian	44
Gambar 4.5 Sarana dan Prasarana.....	80
Gambar 4.6 Kondisi jalan masuk/keluar kendaraan	85
Gambar 4.7 Jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan bus.....	86

ABSTRAK

MUH IBNU ALFAYED HASYIM, Nomor Induk Mahasiswa E01191075, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan judul: **Pengelolaan Pelayanan di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare** (Dibimbing Oleh Suhardiman Syamsu, M.Si dan Saharuddin, S.IP., M.Si)

Terminal Tipe A Induk Lumpue yang dimana dibawah nanungan Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan yang terletak di Jalan Mardin Kasim, Lumpue, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, dikenal sebagai terminal bus utama di Kota Pare-pare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan pelayanan di Terminal Tipe A Induk Lumpue yang dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat kota Pare-pare dan sekitarnya. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengelolaan pelayanan di terminal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa koordinasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah sangat penting dalam mendukung pengelolaan pelayanan di terminal, namun masih terdapat kendala yang dihadapi di terminal yaitu adanya terminal bayangan yang mempengaruhi keaktifan terminal, jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tidak tepat waktu, banyaknya perusahaan otobus yang tidak masuk kedalam terminal, keterbatasan anggaran, dan kesadaran masyarakat sehingga pengelolaan pelayanan di terminal tidak optimal dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menyarankan agar kiranya pemerintah khususnya Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan lebih meningkatkan pengawasan agar masalah-masalah yang ada di Terminal Tipe A Induk Lumpue dapat terselesaikan, peningkatan kapasitas sumber daya, alokasi dana yang memadai untuk tata kelola terminal, pengauatan koordinasi antar lembaga serta sosialisasi terhadap masyarakat mengingat bahwa terminal memiliki peran penting dalam pelayanan publik untuk masyarakat pengguna transportasi umum.

Kata Kunci: Pengelolaan, Pelayanan, Terminal Tipe A Induk Lumpue, Masyarakat, Trasnportasi Umum.

ABSTRACT

MUH IBNU ALFAYED HASYIM, E01191075 Student Identification Number, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Preparing a Thesis with the title: **Service Management at the Type A Terminal of the Lumpue Main Lumpue City of Pare-pare** (Guided by Suhardiman Syamsu, M.Si and Saharuddin, S.IP., M,Si)

The Lumpue Main Type A Terminal which is under the auspices of the South Sulawesi Class II Land Transportation Management Center located on Jalan Mardin Kasim, Lumpue, West Bacukiki District, Parepare City, South Sulawesi, is known as the main bus terminal in Pare-pare City. This study aims to determine the management of services at the Lumpue Main Type A Terminal that can meet the needs of public transportation in the city of Pare-pare and its surroundings. In addition, this study also identifies factors that support and discourage the management of services at the terminal.

This research uses a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The results of the study show that the coordination of the central government and local governments is very important in supporting the management of services at the terminal, but there are still obstacles faced at the terminal, namely the existence of a shadow terminal that affects the activeness of the terminal, untimely arrival and departure schedules, the number of bus companies that do not enter the terminal, budget limitations, and public awareness so that the management of services at the terminal can't optimal in its implementation.

This study suggests that the government, especially the South Sulawesi Class II Land Transportation Management Center, the Directorate General of Land Transportation, the Ministry of Transportation should further increase supervision so that the problems in the Lumpue Main Type A Terminal can be resolved, increase resource capacity, allocate adequate funds for terminal governance, strengthen coordination between institutions and socialize to the community considering that the terminal has an important role in public services for the public transportation user community.

Keywords: Management, Service, Lumpue Type A Terminal, Community, General Transportation.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan proses perpindahan barang atau manusia dari tempat satu ke tempat lain dalam waktu tertentu dengan menggunakan kendaraan yang digerakan mesin ataupun manusia. Transportasi terdiri dari berbagai komponen yaitu manusia, sarana, dan prasarana yang ketiga komponen tersebut harus saling terintegrasi dan tertata dengan baik guna menciptakan sistem transportasi yang baik. Transportasi sangat berperan dalam perkembangan perkotaan, sehingga dalam pengembangannya harus ditata dalam satu kesatuan yang terpadu. Oleh karena itu terminal diperlukan sebagai tempat untuk pertemuan titik-titik pertemuan perjalanan yang dapat menjamin proses perpindahan tersebut secara aman, nyaman, dan selamat (Candra, Parsa, and Pradnyana 2020).

Terminal merupakan suatu sarana fasilitas yang sangat dibutuhkan masyarakat berkaitan dengan transportasi darat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari terminal masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian dan meningkatkan pariwisata daerah setempat.

Mengingat fungsi terminal yang cukup strategis, sesuai peraturan Menteri Perhubungan nomor 24 Tahun 2021, terminal secara teknis dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) tipe sesuai dengan kewenangan pengelolaan serta pembuat kebijakan atas trayeknya. Tipe tipe terminal penumpang dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. Terminal penumpang tipe A

Terminal yang memiliki peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan, dan/atau angkutan perdesaan. Trayek, simpul dan lokasinya ditentukan oleh menteri.

2. Terminal penumpang tipe B

Merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan. Trayek, simpul dan lokasinya ditentukan oleh Gubernur.

3. Terminal penumpang tipe C

Terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau perdesaan. Trayek, simpul dan lokasinya ditentukan oleh Walikota / Bupati.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 pada pasal 39 disebutkan bahwa fasilitas utama terminal penumpang terdiri atas :

- a. Jalur keberangkatan
- b. Jalur kedatangan
- 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
- j. Loker penjualan tiket

Terminal Induk Lumpue Kota Pare-pare merupakan terminal tipe A yang berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), dan angkutan lintas batas antar negara, angkutan antar kota dalam propinasi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES).

Terminal Tipe A Induk Lumpue adalah terminal yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat kota Pare-pare dan sekitarnya, namun dalam melakukan aktivitasnya ada angkutan umum yang seharusnya berhenti didalam terminal dan memarkirkannya di area parkir pada setiap trayeknya ternyata lebih banyak melakukannya diluar terminal sehingga sering mengakibatkan kemacetan di jalan raya yang merupakan jalur antar kabupaten dan kecamatan.

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Kota Pare-pare menyebabkan kegiatan rutinitas di kabupaten tersebut semakin berkembang pula. Rutinitas dapat mempengaruhi kegiatan ekonomi ini juga sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan terminal dan jalan raya sebagai prasarana yang memiliki tingkat pelayanan yang baik agar dapat menghubungkan kabupaten/kota ke kabupaten/kota lain atau provinsi lain.

Namun dari hasil observasi awal penulis yaitu berkunjung langsung ke Terminal serta melakukan wawancara langsung bersama Bapak Ahmad di Terminal Tipe A Pare-pare, menurutnya “kinerja pengelolaan dan pelayanan dari Terminal Induk Lumpue, yang kemudian disesuaikan dengan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan terminal Penumpang Angkutan Jalan, didapatkan bahwa beberapa fasilitas yang sudah sesuai dengan standar. Namun beberapa fasilitas dan pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan, seperti akses jalan keluar/masuk bus yang kurang memadai sehingga menghambat proses keluar/masuk kendaraan, tidak tersedianya jadwal keberangkatan yang tetap dan daftar PO bus, tidak tersedianya keteraturan dari loket penjualan tiket.



Sumber data : dokumentasi oleh peneliti, 2024

Gambar 1.1 Kondisi Jalan Masuk/ keluarnya kendaraan bus di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare

Selain itu, Terminal Tipe A Pare-pare dalam efektivitasnya juga belum difungsikan dengan baik sebagai tempat terminal yang seharusnya sebagai tempat kedatangan dan keberangkatan transportasi umum, hanya dijadikan sebagai tempat singgahnya transportasi umum”

Dalam pengoperasiaannya, Terminal tipe A Pare-pare ini masih sangatlah jauh dari kata ”pelayanan yang baik”, tentunya ini menjadi masalah dikarenakan terminal ini sangat menunjang aktivitas masyarakat kota Pare-pare terutama dalam pengangkutan dan aktivitas lainnya. Dalam hal ini kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Dikarenakan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa transportasi yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan

prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

Pemerintah dapat memberikan perhatian terutama pada Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Selatan agar dapat melihat sistem pengawasan atau mengelola terminal dengan baik, sehingga berjalan sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan fenomena atau masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul **“Pengelolaan Pelayanan Di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan pelayanan penumpang di Terminal Tipe A Induk Lumpue sebagai terminal utama di kota Pare-pare?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pengelolaan pelayanan terminal dalam mewujudkan pelayanan prima di Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengelolaan pelayanan penumpang di Terminal Tipe A Induk Lumpue sebagai terminal utama di kota Pare-pare.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin Ilmu Pemerintahan terutama kajian mengenai bagaimana pengelolaan pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana pengelolaan pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.

- c. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan juga bisa dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare-pare.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Sedangkan menurut Syamsu menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan.

Sementara Terry (2009:9) mengemukakan bahwa : Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membedakan atas perencanaan, pengorganisasian,

penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani, atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengertian Pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Tujuan Pengelolaan Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Disini ada beberapa tujuan pengelolaan:

1. Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan- tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang

saling bertentangan dari pihak yang perkepentingan dalam suatu organisasi.

3. Untuk mencapai efisien dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, Afifiddin (2010:3) menyatakan bahwa langkah- langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- f. Menentukan ukuran untuk menilai
- g. Mengadakan pertemuan
- h. Pelaksanaan.
- i. Mengadaan penilaian
- j. Mengadakan review secara berkala.
- k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan pengelolaan tidak akan terlepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efesien agar tujuan organisasi tercapai.

Fungsi Pengelolaan Menurut Terry dalam Sobri, dkk (2009:1) mengartikan fungsi pengelolaan sebagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

Berikut beberapa fungsi pengelolaan yang dikemukakan oleh para ahli: Henry Fayol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan antara lain: *Planning* (Perencanaan) *Organizing* (Pengorganisasian) *Commanding* (Pemberian perintah) *Coordinating* (Pengkoordinasian) *Controlling* (Pengawasan)

George R. Terry (2006:342) menuliskan ada 4 fungsi pengelolaan yang dikenal dengan POAC antara lain: *Planning Organizing Actuating Controlling*, sedangkan John F. Mee mengemukakan 4 fungsi pengelolaan antara lain: *Planning Organizing Motivating Controlling* Fungsi pengelolaan yang dikemukakan John F. Mee sebenarnya hampir sama dengan konsep fungsi pengelolaan George R. Terry, hanya saja *actuating* diperhalus menjadi *motivating* yang kurang lebih artinya sama.

Menurut Luther Gullick Fungsi Pengelolaan terbagi atas *Planning. Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budegeting.*

Ciri-ciri Pengelolaan yang Baik Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan

yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimal untuk memastikan kredibilitas, integritas dan otoritas sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota. Utamanya, melalui pengelolaan yang baik, organisasi memelihara kepercayaan anggota meningkatkan reputasi, serta memengaruhi anggota-anggotanya melalui interaksi yang dibangunnya. Kegagalan diterapkannya pengelolaan yang baik dalam organisasi pengusaha, tidak hanya menghancurkan reputasi, serta mengurangi efektivitas organisasi, akan tetapi juga berdampak negatif terhadap reputasi mereka yang diwakilinya. Pengelolaan yang baik merupakan elemen penting untuk memastikan organisasi bekerja sesuai dengan kepentingan anggotanya.

Menurut Geroge R. Terry (2006: 342) menjelaskan bahwa pengelolaan yang baik meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*) adalah pemilihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan fakta satu dengan lainnya, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mencapai hasil yang dikehendaki.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) diartikan sebagai kegiatan mengaplikasikan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung

jawab sehingga terwujud kesatuan usaha dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

3. Penggerakan (*Actuating*) adalah menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
4. Pengawasan (*Controlling*) diartikan sebagai proses penentuan yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif terhadap aktivitas pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana.

Tujuan perencanaan diatas menurut Laksmi dkk. (2008:30) adalah:

- a. Mengurangi/mengimbangi ketidakpastian perubahan-perubahan diwaktu yang akan datang.
- b. Memusatkan perhatian kepada sasaran
- c. Mendapatkan/menjamin proses pencapaian tujuan terlaksana secara ekonomis
- d. Memudahkan pengawasan

Tujuan pengorganisasian diatas menurut Laksmi dkk. (2008: 43) adalah:

- a. Mendelegasikan tugas-tugas untuk menjaga keseimbangan beban kerja dalam suatu organisasi yang sehat
- b. Memberikan batasan wewenang untuk melaksanakan tugas sehingga setiap orang dapat mengambil keputusan sesuai dengan diharapkan.

- c. Memastikan tanggung jawab dalam jabatan-jabatan perorangan untuk mencegah seseorang melemparkan kesalahan kepada pihak lain, atau mengkambinghitamkan orang lain.
- d. Memudahkan koordinasi, tidak hanya mengkoordinasi sumber daya manusia tetapi juga sumber daya lainnya, seperti anggaran, fasilitas dan peralatan.
- e. Memudahkan motivasi dan moral pekerja.

Tujuan penggerakan menurut George R. Terry (2006: 364) adalah:

- a. Menciptakan kerja sama yang lebih efisien
- b. Mengembangkan kemampuan dan ketrampilan staf
- c. Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan
- d. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf
- e. Membuat organisasi berkembang secara dinamis

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik 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.

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan dengan konsep negara sebagai penjaga malam, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tenteram, dan lain-lain.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir 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 ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan transportasi, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerjakaryawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*) *Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), Konsep Pelayanan Publik di Indonesia Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib 110 Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4. Jaminan (*assurance*), Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan merupakan fungsi dasar pemerintah, oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pada sisi yang lain pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat. Secara Perspektif teoritik, terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*), seperti dinyatakan Denhardt and Denhardt (2000) bahwa; “dalam proses perkembangannya secara perspektif teoritik, telah

terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dari model administrasi tradisional ke model manajemen publik baru dan pada akhirnya akan menuju pelayanan publik yang baru”.

Dalam perkembangan paradigma konsep pelayanan publik secara teoritik terjadi perubahan pandangan terhadap model penyelenggaraan pelayanan publik, dari model manajemen publik tradisional menjadi model manajemen publik baru, pada perkembangan akhirnya akan menuju suatu bentuk pelayanan publik baru, dengan konsep pelayanan berbeda.

Pada suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung warga masyarakat. Karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator sebagai alat ukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti dinyatakan Lenvine (1990:188), bahwa;

Produk dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap unsur penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah ukuran menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah ukuran menunjukkan dan seberapa besar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Di Indonesia, terkait dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, maka menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, bahwa; kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayaran, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik.
6. Ekonomis, yaitu penggunaan biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan adil.
8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal (satu), akan tetapi menggunakan multi- indikator atau indikator ganda.

2.3. Konsep Pelayanan Jasa Transportasi Publik

Pelayanan Jasa Transportasi Publik Seperti pembahasan sebelumnya salah satu fungsi kota atau elemen penting perkotaan adalah transportasi. Transportasi menurut Adisasmita (2014:01) diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan pengangkutan dimulai, menuju ketempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan tersebut diakhiri. Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*service activities*) (Adisasmita, 2014:01).

Transportasi publik memiliki peran sangat penting dalam bidang ekonomi, sosial dan politik. Peranan transportasi perkotaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di perkotaan seperti alat untuk mendukung/memperlancar arus pertukaran barang dan jasa. Masyarakat kota cenderung untuk memanfaatkan fasilitas publik dalam sistem transportasi, seperti berbelanja, membayar pajak, melakukan aktifitas sekolah dan bekerja. Transportasi diperlukan guna mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan.

Transportasi merupakan sektor jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan berbagai kegiatan perekonomian dan

pembangunan, kegiatan transportasi sangat luas karena meliputi berbagai unsur yang aktif dalam pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat asal ke tempat-tempat tujuan yang melibatkan berbagai stakeholders (pihak-pihak yang terkait), yang terutama adalah (1) pengguna jasa transportasi (user) atau penumpang dan pemilik barang, (2) operator (perusahaan pengangkutan), (3) tenaga kerja di sektor transportasi, (4) pemerintah sebagai regulator, dan (5) Masyarakat (Adisasmita, 2014: 73). Sebagaimana tertulis dalam kebijakan transportasi secara nasional (Sitranas, 2005), pemerintah merumuskan berbagai strategi dan upaya yang diarahkan utamanya kepada: (1) meningkatkan kualitas pelayanan transportasi. (2) meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi. (3) meningkatkan pembinaan pengusaha transportasi. (4) meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta ilmu pengetahuan dan teknologi. (5) meningkatkan pemeliharaan dan kualitas lingkungan hidup serta penghematan penggunaan energi. (6) meningkatkan penyediaan dana pembangunan transportasi, dan (7) meningkatkan kualitas administrasi negara di sektor transportasi (Adisasmita, 2014: 27)

2.4. Konsep Angkutan Umum

Pengertian Angkutan Umum Menurut Setijowarno dan Frazila (2001:211) angkutan umum adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah suatu kota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat pada trayek tetap dan teratur. Sedangkan Warpani (2002:44) mengartikan angkutan umum adalah

angkutan dalam wilayah administrasi kota. Angkutan umum merupakan jenis moda angkutan umum di wilayah perkotaan yang beroperasi dan bergerak di darat, yang melayani dan mengangkut penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan, angkutan umum tidak dapat dipisahkan dari sistem kegiatan perkotaan, khususnya bagi masyarakat pengguna angkutan umum yang tidak mempunyai pilihan moda lain untuk melaksanakan kegiatan.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Dalam hal ini pemerintah perlu campur tangan dengan tujuan antara lain (Warpani, 2002) :

- a. Menjamin sistem operasi yang aman bagi kepentingan masyarakat pengguna jasa angkutan, petugas pengelola angkutan dan pengusaha jasa angkutan.
- b. Mengarah agar kegiatan angkutan tidak mengganggu lingkungan, menciptakan persaingan yang sehat.
- c. Membantu perkembangan dan pembangunan nasional maupun daerah dengan meningkatkan pelayanan jasa angkutan.
- d. Menjamin pemerataan jasa angkutan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, mengendalikan operasi pelayanan jasa angkutan umum.

Karakteristik angkutan umum di Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Trayek sudah ditentukan.
- b. Setiap tujuan ataupun jurusan yang akan ditempuh dibedakan melalui warna armada ataupun melalui angka.
- c. Armada yang digunakan adalah bus kecil.
- d. Tarifnya ditentukan oleh pemerintah dan penyedia jasa angkutan.

Keuntungan memilih angkutan umum sebagai moda angkutan umum untuk wilayah perkotaan antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Biaya Rendah (Low Cost).
- b. Membantu mengurangi kemacetan.
- c. Memungkinkan untuk mengubah tujuan di tengah perjalanan.
- d. Intensitas keberangkatan yang lebih sering, angkutan umum tidak mempunyai jadwal keberangkatan yang tetap, karena keberangkatan angkutan umum biasanya ditentukan oleh jumlah penumpang.

Angkutan umum mempunyai mobilitas yang tinggi sehingga dapat bergerak kapan saja. Kelemahannya adalah:

- a. Pelayanan yang kurang bagus, kondisi tempat duduk kurang begitu nyaman.
- b. Angkutan umum dapat menaikkan dan menurunkan penumpang disepanjang rutenya sehingga mengakibatkan waktu perjalanan yang dapat berubah-ubah.

Jenis Pelayanan Angkutan Umum Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil

penumpang. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilayani dengan:

- a. Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur dengan jadwal tetap atau tidak berjadwal untuk pelayanan angkutan orang.
- b. Tidak dalam trayek, pengangkutan orang dengan angkutan umum tidak dalam trayek terdiri dari:
 1. Pengangkutan dengan menggunakan taksi.
 2. Pengangkutan dengan cara sewa.
 3. Pengangkutan untuk keperluan pariwisata.

Kualitas Operasional Angkutan Umum Faktor yang mempengaruhi kualitas operasi angkutan umum, antara lain:

- a. Load factor, yaitu perbandingan jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk mobil penumpang.
- b. Waktu tempuh rute, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menempuh suatu rute secara utuh dari asal sampai ke akhir tujuan rute.
- c. Frekuensi pelayanan, yaitu jumlah perjalanan kendaraan dalam satuan waktu tertentu.
- d. Jumlah armada, yaitu jumlah kendaraan yang beroperasi pada satu rute.

2.5. BPTD Kelas II Sulawesi Selatan

Balai Pengelola Transportasi Darat atau disingkat BPTD merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

Perubahan Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi yang termuat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 6 tahun 2023. BPTD yang semula disebut Wilayah berubah menjadi Kelas, demikian juga dengan penamaan Jabatan Struktural di lingkungan BPTD.

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II sebagaimana dimaksud terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan;
3. Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan;
4. Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan; dan
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun tugas BPTD Kelas II Sulawesi Selatan yaitu: Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, dan pelabuhan sungai, danau, penyeberangan, pengendalian dan pengawasan keselamatan sarana, prasarana, lalu lintas dan angkutan jalan, serta

keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan sungai, danau dan penyeberangan. Sementara fungsi dari BPTD Kelas II Sulawesi Selatan antara lain sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. Pelaksanaan pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, dan pelabuhan sungai, danau, penyeberangan;
3. Pelaksanaan pengendalian keselamatan sarana dan angkutan jalan, keselamatan dan keamanan pelayaran sungai, danau dan penyeberangan, serta melaksanakan kegiatan keperintisan;
4. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pengendalian lalu lintas jalan, sungai, danau dan penyeberangan;
5. Pelaksanaan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan;
6. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sumber daya manusia, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Adapun profil dari Terminal Tipe A Induk Lumpue merupakan unit pelaksana teknis yang bertugas untuk melaksanakan fungsi operasional di kota Parepare. Dimana keberadaan terminal di wilayah ini menjadi satu kesatuan membentuk koneksitas sistem pergerakan, sistem jaringan, sistem aktivitas (land use) dan sistem regulasi manajemen transportasi darat. Terminal Tipe A Induk Lumpue juga merupakan simpul transportasi

yang digunakan untuk keperluan menaik-turunkan penumpang, atau tempat bongkar dan muat barang, mengatur jadwal perjalanan serta sebagai tempat terjadinya perpindahan intra dan atau antar moda. Pembangunan Terminal Induk Lumpue dimulai pada tahun 1988, dimana saat itu Bapak H. Mirdin Kasim, SH menjabat sebagai walikotamadya Kepala Daerah TK. II Parepare dan diresmikan pada tanggal 30 Agustus 1993 oleh Gubernur Kepala Daerah TK. I Sulawesi Selatan, Bapak H.Z.B Palaguna. Kemudian, pada bulan Desember tahun 2016, Terminal Induk Lumpue berahli menjadi Terminal Tipe A Induk Lumpue yang pengelolaannya pada bulan Januari 2017 berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan Pusat dan Balai Pengelola Transportasi Darat. Diawal keberadaan Terminal Tipe A Induk Lumpue, diharapkan agar angkutan kota, yang datang dan keluar kota, yang tujuan/berasal dari kota Parepare tidak perlu lagi masuk ke pusat kota, tetapi hanya sampai terminal tersebut, kemudian penumpang tersebut diangkut dengan angkutan kota ke dalam kota. Optimalisasi terhadap fungsi terminal digalakkan agar terjadi ketertiban dalam hal operasional dan administrasi pendataan, kepentingan masyarakat terhadap pelayanan terminal makin mendesak dan pihak terminal pun wajib menyelenggarakan fungsi pemerintahan dan pelayanan yang memadai dengan ditunjang oleh sistem kerja yang mendukung ekspektasi publik.

2.6. Kerangka Pikir

