

JURNAL INTEGRITAS SERASAN SEKUNDANG (JOURNAL INTEGRITATION SERASAN SEKUNDANG)	
p-ISSN e-ISSN	Vol, 03, No. 01, 2021
ABSTRAK	
EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL ALANG ALANG LEBAR PROVINSI SUMATERA SELATAN	
Desi Ariania, Maulana*, Universitas Tamansiswa Palembang *email: maulana_57@ymail.com	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk Menganalisis & Mendeskripsikan tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan; 2) Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan tentang Faktor Pendukung dan Penghambat apa saja dalam peningkatan sarana prasarana pelayanan di Terminal Alang alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan.</p> <p>Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka., penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa: 1) Pada Evaluasi Konteks, Ketidakprofesionalan pengelola terminal menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan; 2) Pada Evaluasi Masukan, Kompetensi dan keisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal; 3) Pada Evaluasi Proses, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan; 4) Pada Evaluasi Produk, Kinerja pelayanan terminal alang-alang lebar masih belum optimal dan banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Faktor Pendukung Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan adalah adanya regulasi yang mengatur tugas dari pengelola terminal, kemudian ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi pengelola terminal. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sarana prasarana yang kondisinya sudah tidak terlalu baik dan perlu diremajakan, kemudian kompetensi yang kurang baik dari petugas pelayanan terminal serta belum profesionalnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja, Pelayanan</p>	
ABSTRACT	
<p>This study aims to: 1) To analyze & describe the performance evaluation of Alang Alang Lebar Terminal Services in South Sumatra Province; 2) To analyze and describe the supporting and inhibiting factors in improving service infrastructure at the Alang Alang Lebar Terminal, South Sumatra Province.</p> <p>This type of research is descriptive qualitative research, where the data collected is in the form of words, pictures, not numbers. According to Bogdan and Taylor, as quoted by Lexy J. Moleong, qualitative research is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. Meanwhile, descriptive research is a form of research aimed at describing or describing existing phenomena, both natural phenomena and human engineering.</p> <p>Based on the results of the study it was found that: 1) In the Context Evaluation, the unprofessionalism of the terminal manager was the cause of the poor service provided; 2) In the evaluation of inputs, the competence and discipline of terminal management employees are things that need to be considered, because so far it is considered not good so that the performance of the services provided is not optimal; 3) In Process Evaluation, there are still many service procedures that have not been implemented, so that service users still feel uncomfortable and unsatisfied with the services provided; 4) In Product Evaluation, the performance of the Alang-alang Lebar terminal service is still not optimal and many things must be improved in order to provide comfort and satisfaction for service users. Supporting factors for the evaluation of the Alang Alang Lebar Terminal Service Performance Evaluation of South Sumatra Province are the regulations that regulate the tasks of the terminal manager, then the availability of human resources who are the terminal manager. Meanwhile, the inhibiting factors are infrastructure facilities whose conditions are not too good and need to be rejuvenated, then the poor competence of the terminal service officers and the unprofessional service staff in providing services.</p> <p>Keywords: Evaluation, Performance, Service</p>	

PENDAHULUAN

Terminal merupakan salah satu komponen kunci dari sistem transportasi dimana penumpang dan barang keluar masuk sebagai titik awal atau akhir perjalanan. Terminal Alan-Alan Lever merupakan salah satu terminal Tipe A di Desa Alan-Alan Lever di kecamatan Skalame Palembang, seluas ± 5 hektar dan menggunakan angkutan umum seperti Angkutan Antar Kota (AKDP) dalam negeri. bisa melakukannya. , Angkutan Antar Kota (AKAP), Angkutan Lokal (Angdes) dan angkutan bus kota. Sebagai komponen utama pengoperasian terminal dituntut untuk mampu menangani lalu lintas penumpang dan kendaraan, termasuk penyediaan fasilitas umum, serta perlu memberikan pelayanan yang nyaman dan nyaman kepada pengguna.

Terminal tidak hanya menunjang kelancaran pergerakan orang dan arus barang, tetapi juga berfungsi sebagai wadah integrasi intramoda dan antarmoda secara lancar dan tertib. Intinya, terminal memiliki fungsi utamanya (Departemen Perhubungan, 1996).

Pemerintah Sumatera Selatan, dalam hal ini Kementerian Perhubungan, saat ini terus meningkatkan sarana dan prasarana transportasi Terminal Tipe A Alan Alan Lever untuk mendukung kelancaran aktivitas masyarakat. Pusat ekonomi.

Dengan pesatnya perkembangan Sumatera Selatan, aktivitas manusia menjadi semakin beragam dan meningkat, terutama di terminal. Sirkulasi sangat penting karena aktivitas di terminal bergerak cepat, sehingga aktivitas yang berlangsung di terminal dapat dilakukan dengan lancar, dan sirkulasi yang jelas dan teratur dapat menghindari penyeberangan.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan pemanfaatan fasilitas pada terminal dalam melayani penumpang maupun kendaraan angkutan umum khususnya angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP) belum termanfaat secara optimal sesuai dengan keberadaannya atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Banyaknya tempat – tempat pelayanan kendaraan dan penumpang yang kosong, terutama tempat antrian kendaraan dan tempat mengisi atau menaikkan penumpang. Untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan fasilitas dan kendaraan angkutan umum yang ada di dalam terminal Alang – Alang Lebar melayani kendaraan dan penumpang, maka perlu dilakukan evaluasi dalam pelayanan pengoperasionalnya sehingga dapat berfungsi seoptimal mungkin sebagaimana mestinya baik sekarang maupun dimasa yang akan datang dan

selain itu dari analisa dapat ditentukan saran perbaikan infrastruktur pelayanan kendaraan. Adapun masalah yang ada di terminal yaitu bagaimana mendapatkan parameter kebutuhan (demand); naik turun penumpang, jumlah kendaraan dan parameter sediaan (supply); desain dan perbaikan system pelayanan kendaraan dan sirkulasi kendaraan dalam terminal(tempat parkir dan tempat keberangkatan kendaraan).

Selama ini dalam paradigma masyarakat terhadap terminal bus identik dengan ketidakteraturan dan suasana yang cenderung kumuh (Angga Pradistya, 2014). Dengan memodernisasi Terminal Kongsu diharapkan mampu mengubah paradigma masyarakat bahwa penumpang juga bisa mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik. Berdasarkan uraian singkat tersebut, pelaku perjalanan pasti menginginkan suatu tempat memulai dan mengakhiri perjalanan dengan moda transportasi umum yang dipilihnya dapat memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang nyaman. Maka perlu dilakukan sebuah studi mengkaji tentang evaluasi terhadap keadaan dan ketersediaan fasilitas dan kinerja pelayanan di terminal Alang-alang lebar sehingga dapat diketahui hal apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan kualitas dan harapan pelaku perjalanan

kedepannya terhadap peningkatan pelayanan terminal Alang-alang lebar.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dalam peningkatan sarana prasarana pelayanan di Terminal Alang alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Evaluasi
Evaluasi dapat dimaknai dengan pemberian nilai, pemberian peringkat adan penaksiran, evaluasi sangat penting sebagai upaya dari perbaikan. Evaluasi kerja merupakan bentuk daripada wujud dan tanggungjawab. Akuntabilitas tidak hanya bersikap transparan terhadap apa yang dilakukan akan tetapi lebih daripada ke bagaimana melakukan dengan baik dan optimal.

Evaluasi adalah hasil dari penerapan kebijakan dimana hasil-hasil kebijakan tersebut akan memperlihatkan tercapai tidaknya tujuan, dan ini sangat penting, untuk perbaikan kedepannya. Evaluasi kerja merupakan bagian akhir dari proses kerja. Adanya evaluasi kerja akan membantu pemimpin dalam membuat keputusan dan kebijakan,

selain itu dari analisa dapat ditentukan saran perbaikan infrastruktur pelayanan kendaraan. Adapun masalah yang ada di terminal yaitu bagaimana mendapatkan parameter kebutuhan (demand); naik turun penumpang, jumlah kendaraan dan parameter sediaan (supply); desain dan perbaikan system pelayanan kendaraan dan sirkulasi kendaraan dalam terminal(tempat parkir dan tempat keberangkatan kendaraan).

Selama ini dalam paradigma masyarakat terhadap terminal bus identik dengan ketidakteraturan dan suasana yang cenderung kumuh (Angga Pradistya, 2014). Dengan memodernisasi Terminal Kongsu diharapkan mampu mengubah paradigma masyarakat bahwa penumpang juga bisa mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik. Berdasarkan uraian singkat tersebut, pelaku perjalanan pasti menginginkan suatu tempat memulai dan mengakhiri perjalanan dengan moda transportasi umum yang dipilihnya dapat memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang nyaman. Maka perlu dilakukan sebuah studi mengkaji tentang evaluasi terhadap keadaan dan ketersediaan fasilitas dan kinerja pelayanan di terminal Alang-alang lebar sehingga dapat diketahui hal apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan kualitas dan harapan pelaku perjalanan

kedepannya terhadap peningkatan pelayanan terminal Alang-alang lebar.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dalam peningkatan sarana prasarana pelayanan di Terminal Alang alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Evaluasi
Evaluasi dapat dimaknai dengan pemberian nilai, pemberian peringkat adan penaksiran, evaluasi sangat penting sebagai upaya dari perbaikan. Evaluasi kerja merupakan bentuk daripada wujud dan tanggungjawab. Akuntabilitas tidak hanya bersikap transparan terhadap apa yang dilakukan akan tetapi lebih daripada ke bagaimana melakukan dengan baik dan optimal.

Evaluasi adalah hasil dari penerapan kebijakan dimana hasil-hasil kebijakan tersebut akan memperlihatkan tercapai tidaknya tujuan, dan ini sangat penting, untuk perbaikan kedepannya. Evaluasi kerja merupakan bagian akhir dari proses kerja. Adanya evaluasi kerja akan membantu pemimpin dalam membuat keputusan dan kebijakan,

karena dari evaluasilah ada banyak hal yang bisa jadi bahan pertimbangan bagi para pemimpin dalam membuat kebijakan dan keputusan

Dalam pandangan Taliziduhu Ndraha menerangkan bahwa makna dari evaluasi merupakan perbandingan antara realita yang diharapkan atau apa yang sudah ditentukan dan dengan fakta yang terjadi dilapangan (Ndraha, 1989:201). Kesimpulannya evaluasi ada sejauh mana tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dengan kondisi fakta yang sebenarnya. Jika ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka disinilah pentingnya evaluasi.

Dalam pandangan Dunn (2003:608-609) mengemukakan jika evaluasi memiliki karakteristik yang membedakan yaitu sebagai berikut:

1. Terfokus pada nilai. Evaluasi mempunyai perbedaan dengan pemantauan terpusat pada penilaian dan yang menyangkut dengan penilain-penilaian.
2. Fakta nilai terinterpretasi. Yang menjadi tuntutan dari evaluasi adalah soal fakta dan nilai
3. Berorientasi pada masa lalu dan sekarang. Evaluasi lebih menuntut pada hasil masa lalu dan masa sekrang bukan beorientasi pada masa depan.
4. Dualitas nilai. Evaluasi memiliki dua nilai, yaitu evaluasi erat kaitannya

dengan hasil dan teknik atau cara.

Dalam pandangan Simanjuntak (2005:103) evaluasi kinerja merupakan suatu cara yang bisa digunakan oleh seorang pemimpin untuk menilai kinerja perorangan atau kelompok, apakah pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dari awal atau tidak, karena pencapaian kinerja itu baik tidaknya diukur dari sisi kesesuaian harapan dengan kenyataan." Dari kejelasan di atas bisa dimaknai bahwa evaluasi kinerja merupakan kemampuan atasan untuk melihat kinerja pegawainya yang di dasarkan pada tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya.

Di dasarkan pendapat ahli di atas bahwa evaluasi kinerja adalah bentuk pemberian penilaian yang otomatis untuk menentukan kualitas kerja pegawai bagus atau tidak.

Hal yang paling utama dari evaluasi adalah, adanya keterkaitan antara produk dan proses, dimana proses akan sangat menentukan produk atau hasil. Dimana pada prinsipnya produk yang dihasilkan bisa jadi umpan balik terhadap keputusan kebijakan yang akan di lakukan di masa depan. Kemudian yang lebih penting lagi umpan baliknya bisa dijadikan penentuan startegi-strategi yang bisa digunakan di masa yang akan datang sehingga bisa menghasilkan produk yang lebih baik lagi. Maka dari itu model evaluasi CIPP

memberikan kemungkinan untuk menjawab beberapa pertanyaan yaitu

1. Apakah tujuan yang hendak dicapai
2. Strategi apakah yang digunakan
3. Sejauh mana strategi ini bisa bekerja dengan baik
4. Seberapa efektifkah tujuan umum dan tujuan khusus yang hendak dicapai.

Kemudian faktor evaluasi sifatnya tidak dinamis akan tetapi akan sangat bergantung pada kondisi lingkungan yang memberikan pengaruh. Maka dari itu evaluator harus benar-benar memperhatikan hal tersebut, karena memang dalam prinsip yang sangat penting dalam pengukuran kinerja melalui evaluasi. Kemudian juga penting dalam studi deskriptif dan penempatan program-program yang tepat. Kemudian disisi lain penting bagi evaluator untuk memperhatikan kondisi di lingkungan atau lapangan yang ada.

2. Kinerja

Kinerja adalah pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai sebagai hasil dari pekerjaan itu. Kinerja adalah apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Produktivitas adalah hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan berkontribusi terhadap perekonomian.

Menurut Wibowo (2011:7), Kinerja

berasal dari konsep produktivitas, ada juga yang memberikan pengertian produktivitas sebagai hasil kerja atau pekerjaan yang dilakukan. Namun, pada kenyataannya, produktivitas memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana alur kerja itu terjadi.

Sedarmayanti (2007) merinci beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

1. Sikap mental (motivasi, disiplin dan etika kerja.
2. Pendidikan
3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi
11. Kesempatan berprestasi"

Gibson et al., (1996:70)

menyebutkan bahwa faktor pengaruh kinerja individu: (1) faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi, (2) faktor psikologis: persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja, dan (3) faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan. Dari beberapa pendapat di atas dapat dirangkum bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal berupa kompetensi kerja dan motivasi kerja serta faktor luar berupa lingkungan.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja adalah kompetensi. Menurut Spencer dan Spencer (1993:9), kompetensi merupakan karakteristik/ sifat dasar seseorang yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi. Jadi, kompetensi adalah bagian dari kepribadian dalam dan bersifat kekal serta dapat memprediksikan perilaku dalam berbagai situasi dan tugas pekerjaan. Kompetensi mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menggeneralisasikan berbagai situasi serta berlaku untuk waktu yang lama. Karakteristik kompetensi ini terdiri dari lima tipe yakni: motive (motif), traits (bakat/bawaan), self-concept (konsep diri), knowledge (pengetahuan), dan skill (keterampilan).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan, dan realisasinya tidak dapat diwujudkan sendiri, tetapi diwujudkan melalui kegiatan orang lain, karena merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan, secara teratur dan berkesinambungan meliputi seluruh siklus hidup organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan publik atau publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah kepada

masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi instansi pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebuah pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Bukan melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengerahkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai kemajuan bersama dan menjadi alat sistem hukum yang wajar. Pemerintah berusaha untuk menyenangkan warga negara berdasarkan haknya dengan melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditentukan dan ditetapkan serta sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yaitu:

a). Kesederhanaan, maksudnya :
Prosedur pelayanan publik yang diberikan haruslah tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b). Kejelasan, maksudnya :
Kejelasan dalam pelayanan publik mengenai: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c). Kepastian waktu, maksudnya :
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d). Akurasi, maksudnya :
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Akurasi berkaitan dengan reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan haruslah tepat sasaran.
- e). Keamanan, maksudnya Proses dan produk pelayanan publik haruslah memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f). Tanggung jawab, maksudnya :
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g). Kelengkapan sarana dan prasarana, maksudnya:

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h). Kemudahan akses, maksudnya:
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i). Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya:
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j). Kenyamanan, maksudnya:
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

4. Terminal

Penyelenggaraan angkutan umum tersusun dalam jaringan pelayanan berupa terminal dan halte. Karena sifatnya yang besar, penumpang memiliki asal dan tujuan yang sama dalam suatu rute dan waktu selama perjalanan. Pelayanan angkutan umum berada di antara supply dan demand (Warpani, 2002). Rute adalah rute transportasi umum yang menyediakan

ubah.

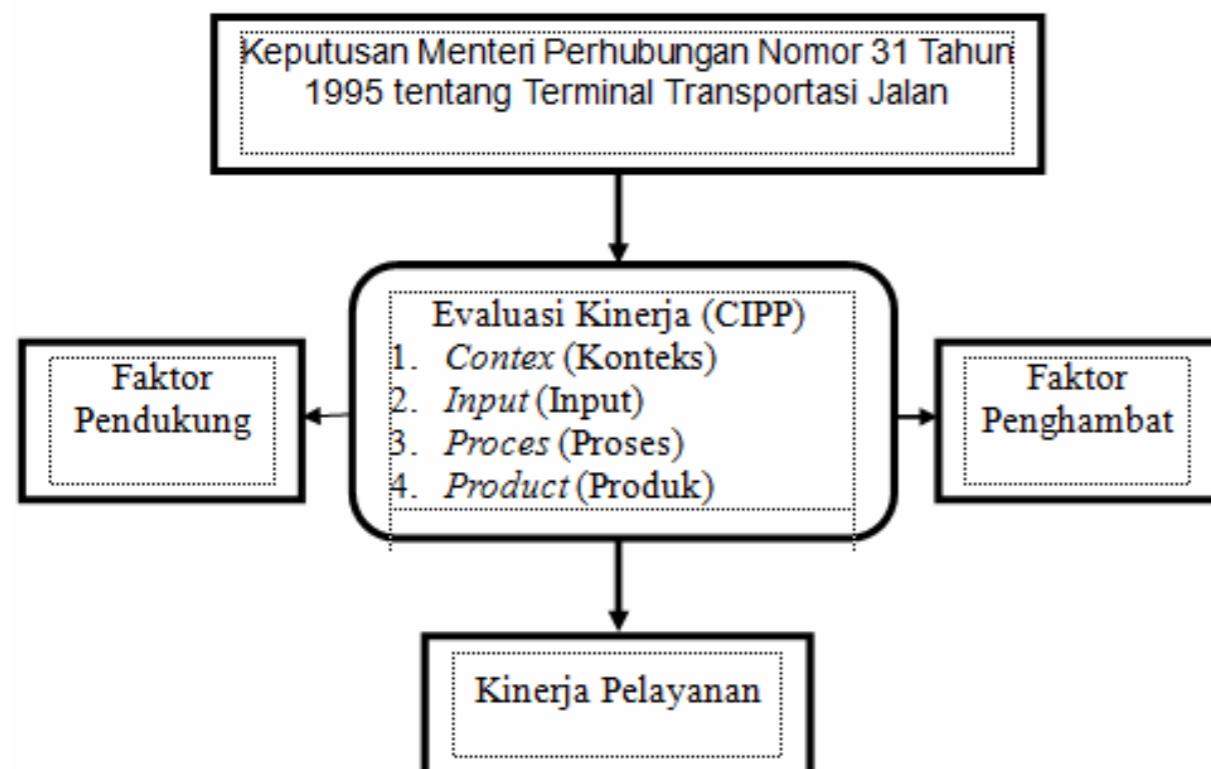
Dermaga adalah fasilitas yang sangat kompleks (Morlok, 1984), dan banyak kegiatan khusus dilakukan di dermaga. Kegiatan tersebut terkadang terjadi secara bersamaan dan paralel, dan seringkali menimbulkan kemacetan. Kegiatan statistik berarti bahwa kegiatan statistik tidak dapat diselesaikan tanpa memperhitungkan perubahan dan jumlah barang atau waktu yang diperlukan untuk memproses kondisi, penumpang dan barang.

Berdasarkan Kepmen no. 31 tahun 1995, Terminal penumpang adalah salah satu prasarana angkutan jalan untuk keperluan bongkar muat penumpang, angkutan antarmoda dan antarmoda, serta pengaturan keluar masuknya kendaraan umum, serta angkutan antarmoda dan

angkutan antarmoda.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, fungsi terminal angkutan jalan dapat dibagi 3 (tiga) unsur yaitu:

- 1) Fungsi terminal penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari suatu moda atau kendaraan ke moda lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi & fasilitas parkir kendaraan pribadi.
- 2) Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan & manajemen lalu lintas & angkutan serta menghindari kemacetan, pemungutan retribusi & sebagai pengendalian kendaraan umum.
- 3) Fungsi terminal bagi operator atau pengusaha adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas dan informasi bagi pangkalan.



METODE PENELITIAN

Jenis survei ini adalah survei deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, foto, bukan angka. Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Lexi J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur eksplorasi yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dan perilaku manusia yang dapat diamati. Sedangkan penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun ergonomis.

Teknik Analisa Data

Tipifikasi informasi akan diperoleh dengan memberikan kebebasan yang melimpah kepada objek untuk mendiskusikan sesuatu. Ini menyiratkan bahwa peneliti tidak memiliki posisi untuk menyelesaikan pengobatan, baik membimbing responden untuk memilih jawaban tertentu atau mengartikan pentingnya artikel yang sedang diperiksa. Dibuat dengan pemeriksaan lebih pada dorongan untuk memilah-milah penemuan, dan kemudian mengembangkan penemuan ini dalam casing item yang sedang diselidiki. Untuk menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan adalah sah, adil dan substansial, ilmuwan menggunakan tiga metode berbeda dalam memeriksa

keabsahan informasi Penelitian ini, untuk lebih spesifik:

- 1) Memperpanjang waktu persepsi, yang memungkinkan perluasan tingkat kepercayaan pada informasi yang dikumpulkan, dapat mempelajari kecenderungan dan dapat menguji data dari responden dan dapat membangun kepercayaan responden pada peneliti.
- 2) Persepsi tanpa henti, untuk menemukan kualitas dan komponen komponen dalam keadaan yang sangat dapat diterapkan pada masalah atau masalah yang sedang diselidiki, dan berpusat di sekitar hal-hal ini secara mendetail.
- 3) Triangulasi, khususnya pemeriksaan keabsahan informasi dengan menggunakan beberapa pilihan yang berbeda dari informasi untuk keperluan pemeriksaan atau sebagai korelasinya dengan informasi tersebut. Triangulasi juga disebut sebagai strategi pengujian yang menggunakan pemanfaatan sumber, secara spesifik melihat dan memeriksa informasi yang didapat.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan Model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2007:15-21). Dalam model ini terdapat beberapa komponen analisis, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data
Reduksi Data diartikan sebagai

proses pemilihan, perumusan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data kasar yang muncul dari cacatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data di lapangan dalam uraian yang jelas dan lengkap, yang nantinya akan direduksi, diragakai, difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan penelitian kemudian dicari tema atau pola.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan sudah dipahami yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi
Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian sejak peneliti memasuki lokasi penelitian dan proses pengumpulan data langsung. peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, dan hal-hal yang sering timbul yang dituangkan dalam

kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Temuan dari penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa:

1) Evaluasi Konteks

Ketidakprofesionalan pengelola terminal menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan. Dari informasi yang penulis dapatkan, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola Terminal alang-alang lebar belum baik dan memuaskan pengguna layanan. Hal tersebut tentu saja harus diperhatikan dan dievaluasi oleh pengelola agar kedepan mampu mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan.

2) Evaluasi Masukan

Kompetensi dan keisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal. Dari hasil wawancara yang dilakukan, disiplin pegawai pengelola terminal alang-alang lebar sudah cukup baik. Komitmen yang tinggi juga ditunjukkan para pegawai dalam menjalankan tugas. Hal yang masih dirasa perlu ditingkatkan adalah kompetensi dan kedisiplinan pegawai. Kurangnya program diklat ditenggarai menjadi penyebab masih kurangnya kompetensi pegawai, sehingga

diharapkan nantinya diprogramkan untuk pelaksanaan diklat terkait tugas dan fungsi yang diemban dalam melayani pengguna layanan.

Masalah lain yang dirasa perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana pendukung di terminal alang-alang lebar, dimana saat ini kondisinya dirasa sudah tidak terlalu baik. Karakteristik dari masing-masing pegawai sedikit banyak akan berpengaruh dalam pelaksanaan kinerja, baik secara individu maupun kelompok. Pimpinan berharap setiap pegawai mampu memahami setiap karakter rekan kerjanya, dan mampu bekerjasama dengan baik dalam kondisi dan situasi apapun.

3) Evaluasi Proses

Pada prosesnya, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

4) Evaluasi Produk

Kinerja pelayanan terminal alang-alang lebar masih belum optimal dan banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan.

KESIMPULAN

1) Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi

Sumatera Selatan

a) Evaluasi Konteks

Belum profesionalnya pengelola terminal menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan.

b) Evaluasi Masukan

Kompetensi dan keisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal.

c) Evaluasi Proses

Pada prosesnya, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari informasi yang penulis dapatkan, Pada prosesnya, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan oleh pengelola terminal alang-alang lebar, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, beberapa informan memberikan pernyataan bahwa untuk sarana dan prasarana yang ada di terminal alang-alang lebar kondisinya sudah tidak terlalu baik, sehingga belum mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

d) Evaluasi Produk

Kinerja pelayanan terminal alang-

alang lebar masih belum optimal dan banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, diperoleh informasi bahwa Kinerja pelayanan terminal alang-alang lebar masih belum optimal, banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Respon terhadap pengguna layanan harus benar-benar diperhatikan, karena hal tersebut merupakan aspek penting dalam pelayanan publik.

2) Faktor Pendukung Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan adalah adanya regulasi yang mengatur tugas dari pengelola terminal, kemudian ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi pengelola terminal. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sarana prasarana yang kondisinya sudah tidak terlalu baik dan perlu diremajakan, kemudian kompetensi yang kurang baik dari petugas pelayanan terminal serta belum profesionalnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abubakar, Iskandar, Ir., Msc, 1995, Menuju Lalu lintas Angkutan Jalan Yang Tertib, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Ahmad Munawar, Dr., Ing, 2004, Manajemen Lalulintas Perkotaan, Universitas Gajahmada, Yogyakarta.
- Dessler. 1997 Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta. PT. Prenhalindo
- Dharma, Surya. 2004. Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori, dan Penerapannya. Jakarta: Program Pascasarjana FISIP
- Gibson, James, L., et al. 1987. Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses. Binarupa Aksara, Jakarta
- Handoko, Hani. 1992. Efektivitas kerja: Defenisi, Faktor yang mempengaruhi dan alat ukur efektifitas kerja. Yogyakarta: BPF
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Hj Masagung
- H.B. Sutopo. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan. Makro). Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial

Universitas. Indonesia

- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mangkuprawira, Sjafrli. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Strategik. Cet.1 Ed.2, Bogor: Penerbit Galih Indonesia.
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Buku kedua
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2009. Praktik Penelitian Tindakan Kelas. Bandung. Rosda Karya
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007, Manajemen. Edisi Kedelapan. Jakarta: PT Indeks.
- Soehardi, 2003. Esensi Perilaku Organisasional. Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.
- Siagian, H. 1997. Manajemen Suatu Pengantar. Alumni Bandung
- Steers, M. Richard. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Susanto, Astrid S., 1975, Pendapat Umum, Bina Cipta, Bandung

Tangkilisan, 2005, Manajemen Publik, Jakarta: PT Grasindo

Morlok, K.Edward, 1984, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, dan Komunikasi. Jakarta: Erlangga

Warpani, 2002, Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Penerbit ITB Bandung

JURNAL:

A Latif. Djaka Suhirkam. Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum Akdp Dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang. PILAR Jurnal Teknik Sipil, Volume 9, No. 2, September 2013

Imam Habib Nurmana. Analisis Kinerja Unit Pelayanan Teknis (Upt) Terminal Akap Kota Dumai. JOM FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017

Mustika Handayani, Sudarno, Muhammad Amin. Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo (Studi Kasus Terminal Kongsu). Reviews in Civil Engineering, v.04, n.1, p.16-25, Maret 2020

Andri Ronaldi, Analisis Kinerja Pelayanan UPT Terminal Tambak OSO Wilangan Menggunakan Metode Coverage Ratio.

<https://adoc.pub/analisis-kinerja-pelayanan-upt-terminal-tambak-oso-wilangan-.html>

Nelson Francisco A.D.S.Silva, Harnen Sulistio, Sobri Abusini. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste) file:///F:/Coaching%20Thesis%202021/Desi%20Ariana/Kajian_Kinerja_Pelayanan_Terminal_Angkutan_Umum_St%20Jurnal%203.pdf.

Dwwit Safari City, Ahmad Muzakki, Achmad Wicaksono, dan Rahayu K. 2018. Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Terminal Bus Arjosari Di Kota Malang.

PERUNDANG-UNDANGAN:

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Trayek Angkutan Umum.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.

Departemen Perhubungan, 1996, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana.