

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN
JASA PELAYANAN TERMINAL DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIB
DI TERMINAL PINANG BARIS**

SKRIPSI

Oleh :

FAHRUL SAIFUL

NPM : 1703100046

Program Ilmu Administrasi Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : FAHRUL SAIFUL
NPM : 1703100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris.

Medan, Oktober 2021

PEMBIMBING


AFFAN AL QUDDUS, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : FAHRUL SAIFUL

NPM : 1703100046

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, tanggal : Rabu, 13 Oktober 2021

Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. R. KUSNADI,MAP

PENGUJI II : JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si

PENGUJI III : AFFAN AL QUDDUS, S.Sos., M.Si

UMSU
PANITIA UJIAN
Ketua Sekretaris

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Drs. ZULFAHMI, M.IKOM

PERNYATAAN



Dengan ini saya, FAHRUL SAIFUL, NPM 1703100046, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, Oktober 2021

Yang menyatakan



FAHRUL SAIFUL
1703100046

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIB DI TERMINAL PINANG BARIS

FAHRUL SAIFUL
NPM : 1703100046

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. Namun terminal memiliki jenis kualitas pelayanan, yang menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Dikarenakan baiknya kualitas pelayanan dan efektifnya dalam melakukan bauran promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap loyal menggunakan jasanya. Kualitas pelayanan tidak hanya diadopsi oleh lembaga penyelenggara jasa – jasa komersial, tetapi juga telah digunakan oleh lembaga – lembaga pemerintahan, yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik yang bersifat prima. Dengan demikian, kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan. Terminal Pinang Baris merupakan pintu masuk Kota Medan, lalu terminal ini memang menjadi pusat transportasi terbesar di Kota Medan. Hasil penelitian yang berdasarkan dari beberapa tolak ukur bisa dikatakan bahwa jasa pelayanan terminal pinang baris hampir sudah cukup baik, meskipun saat ini masih melaksanakan definisi dari sarana dan prasarana yang memadai, yang diupayakan untuk dibuat sebagaimana mestinya. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa pengelola terminal berusaha untuk melaksanakan definisi dari sarana dan prasarana yang sudah dibuat, di dalam penyediaan sarana dan prasarana pengelola terminal terus menata sebaik mungkin agar setiap penumpang yang singgah khususnya di terminal daya merasa nyaman, baik dari segi bangunan fasilitas.

Kata Kunci : Terminal, Efektivitas, dan Pengelolaan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, karena hanya atas kerunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua kezaman yang terang menderang dan penuh ilmu pengetahuan ini.

Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah mampu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris” ini guna untuk melengkapi tugas-tugas serta dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Srata – 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang bertujuan untuk kesempurnaan skripsi ini, diantaranya :

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT.
2. Yang istimewa kepada kedua orang tua saya, ayahanda Edi Suhartono dan Ibunda Hanifah, dan tak lupa kepada Adik-adik tercinta, yang telah banyak memberikan semangat serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

3. Bapak Dr. Agussani, M, AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Shaleh S.sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika M. S.Sos., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Affan Al Quddus, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff pengajar dan tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Teruntuk Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik yang sebagai wadah penulis dan menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman.
9. Dan Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Tahun 2018-2021 yang sebagai wadah penulis dan menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman.
10. Untuk teman-teman kelas A (semester I-IV) kelas C (semester V-VIII) yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi siapa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu pendidikan Amin yarabbal'alam.

Wassalamu'alakum Wr. Wb

Medan, September 2021

Penulis

Fahrul Saiful

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematik Penulisan	7
BAB II. URAIAN TEORITIS	8
2.1 Efektivitas	8
2.2 Pengelolaan	9
2.3 Jasa	10
2.4 Pelayanan	11
2.5 Pelayanan Prima	12
2.6 Tertib	15
BAB III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Kerangka Konsep	19
3.3 Defenisi Konsep	20
3.4 Kategorisasi	22
3.5 Narasumber	22

3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisis data	24
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian	25
3.9.1 Sejarah Singkat Terminal Tipe A Pinang Baris	25
3.9.2 Visi dan Misi BPTD	28
3.9.3 Kedudukan, Tipologi, Tugas dan Fungsi BPTD	29
3.9.3.1 Kedudukan	29
3.9.3.2 Tipologi	30
3.9.3.3 Tugas dan Fungsi	30
3.9.4 Uraian Struktur Organisasi dan Tugas Pokok BPTD	32
3.9.5 Struktur Organisasi	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara	36
4.2.1 Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan	36
4.2.2 Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik	39
4.2.3 Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas	41
4.2.4 Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan	43
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan	46
4.3.2 Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik	47
4.3.3 Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas	48
4.3.4 Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan	48

BAB V. PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsep	18
3.2 Struktur Organisasi	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Lampiran 3. SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 5. SK-3 Permohonan Seminar Proposal

Lampiran 6. SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 7. SK-5 Berita acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 8. Surat Keterangan Bebas Pustaka

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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.

Terminal Terpadu Pinang Baris atau sering disingkat sebagai TTPB adalah salah satu dari 2 terminal terpadu perhubungan darat di Kota Medan. Terminal ini khusus menampung bus-bus antar provinsi dan dalam provinsi yang masuk ke Kota Medan dari sebelah barat dalam hal ini terutama bus-bus dari NAD. Terminal ini terletak di Kecamatan Medan Sunggal yang merupakan pintu masuk Kota Medan dari sebelah barat. Terminal yang menjadi ciri khas Kota Medan ini memang begitu di kenal oleh warga sekitar Medan.

Bahkan tidak hanya warga Medan saja, warga sekitar Binjai, Langkat, dan Aceh pun tak asing dengan terminal satu ini. Terminal yang memiliki lokasi strategis dan selalu ramai pengunjung, apa lagi waktu-waktu akhir pekan.

Dalam Efektifitas terminal bisa diukur dari hal kenyamanan, pelayanan, ataupun kecepatan pergerakan penumpang, yang sangat menentukan kapasitas dan kredibilitas sebuah terminal. Terminal didirikan dengan tujuan tempat bongkar muat barang, turun – naik penumpang, dan perubahan moda angkutan dari yang satu ke yang lainnya, untuk kelancaran mobilitas orang, barang maupun jasa, dengan kata lain sebagai tempat lalu lintas ekonomi.

Namun kualitas pelayanan terminal sedikit menurun karena pelayanan telah menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi atau terminal. Service quality tidak hanya diadopsi oleh lembaga penyelenggara jasa – jasa komersial, tetapi juga telah digunakan oleh lembaga – lembaga pemerintahan, yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya (retensi). Apabila pelanggan pergi (defeksi), maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi, dan sebaliknya. Oleh karena itu perusahaan perlu mendeteksi sikap pelanggannya. Pemahaman pemasar terhadap sikap pelanggan, dapat membantu pemasar untuk dapat mempengaruhi dan mengubah sikap konsumen ke arah yang positif.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Baiknya kualitas pelayanan dan efektifnya dalam melakukan bauran promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap loyal menggunakan jasanya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas

pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan . Hal ini berarti bahwa eksistensi kualitas pelayanan yang baik, akan menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga akan terjadi konsumsi yang berulang terhadap produk yang dijual hingga terciptanya loyalitas konsumen.

Terminal Pinang Baris memiliki visi dan misi yang sejalan dengan Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Medan. seperti, menciptakan sistem gerakan aktifitas perhubungan yang handal dan berkemampuan tinggi dalam berperan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya serta mampu berperan sebagai penunjang, penggerak dan pendorong pembangunan Kota Medan.

Dengan adanya Visi dan Misi tersebut Terminal Pinang Baris ingin menciptakan kualitas pengelolaan dan pelayanan sebagai pilar pembentuk citra dalam pengelolaan perhubungan di Kota Medan. Dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai pilar pelaku utama pembentuk kesuksesan penyelenggaraan perhubungan di Kota Medan.

Peningkatan kualitas tersebut adalah sistem gerakan aktifitas perhubungan sebagai pilar pembentuk daya tarik, daya kesan, daya saing, daya fikir dan daya layanan yang handal yang menjadikan Kota Medan aman, tertib dan lancar. Dan mengikuti sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Dalam hal ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengelolaan terminal bus yang terdiri dari (pengelolaan infrastruktur, parkir, jadwal pemberangkatan,

ketertiban dan keamanan terminal), jasa pelayanan terminal dan keberadaan pengelolaan terminal bus.

Dari hasil observasi hal ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Terminal Terpadu Pinang Baris masih belum optimal. Pegawai-pegawai terminal dalam melakukan pengelolaan masih kurang semaksimal mungkin. Berbagai kendala yang di hadapi dalam jasa pelayanan belum cukup, terutama kurangnya pengawasan dan dorongan dalam meningkatkan kualitas pegawai tersebut, dalam jasa pelayanan yang prima dan tertib. Adapun, tanggapan masyarakat mengenai keberadaan terminal, baik penumpang maupun masyarakat di dalam terminal (tukang ojek, supir angkutan kota, pedagang, supir bus) mengatakan bahwa terminal sangatlah membantu baik dalam penyediaan jasa transportasi, tetapi masih kurang efektif dalam naik, turun penumpang dan waktu keberangkatan yang seharusnya dilakukan.

Ada beberapa alasan yang mendasari terminal Pinang Baris yang pada awal keberadaannya diharapkan dapat menjadi pusat sektor usaha dan perdagangan serta sebagai sarana pangkalan kendaraan bus, tidak berjalan dengan baik. Hal yang menarik dari kajian ini adalah bahwa Terminal Terpadu Pinang Baris yang artinya prasarana transportasi pelayanan regional yang mendorong peran kota ini menjadi simpul pergerakan penumpang dan barang tapi sempat mengalami kelesuan, padahal fasilitas yang ada di terminal sudah sangat lengkap dan sangat mendukung keberadaan terminal serta kenyamanan penumpang.

Melihat kebutuhan dan aktivitas masyarakat saat ini yang semakin meningkat, sistem transportasi menjadi salah satu elemen yang sangat penting

untuk ditata guna menunjang kelangsungan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga memerlukan adanya pengembangan dan pengelolaan fasilitas jasa dan transportasi.

Melihat berbagai persoalan diatas Terminal Terpadu Pinang Baris membutuhkan pengaturan dan pengelolaan yang maksimal dari berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan terminal, mengingat fungsi utama terminal sebagai pemenuh kebutuhan jasa masyarakat. Keberadaan terminal yang sudah dirasakan cukup lama oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan jasa yang diharapkan perkembangan pengelolanya semakin baik. Namun, nyatanya seiring perkembangan pengelolaan terminal dirasakan belum maksimal.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Sebab pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti.

Pemerintah juga dapat memperhatikan terutama pada Dinas Perhubungan yaitu bidang perhubungan darat untuk dapat melihat sistem pengawasan atau mengelola terminal dengan baik, agar berjalan sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan fenomena atau masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul **“Efektivitas**

Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan di Terminal Terpadu Pinang Baris?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib di Pinang Baris.”

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Untuk melatih diri penulis dalam mengembangkan wawasan pikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada dan timbul di lingkungannya.
- b. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran pada pemerintah khususnya dalam hal pembinaan pengelolaan jasa pelayanan terminal.
- c. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan perspektif agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara per bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Efektivitas, Pengelolaan, Jasa, Pelayanan, Pelayanan Prima, Tertib.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah penyajian data dan analisis hasil wawancara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Efektivitas

Menurut Beni Pekei (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan sedangkan menurut Fajar efektivitas retribusi daerah merupakan perbandingan antara realisasi dan target penerimaan retribusi daerah, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam melakukan pungutan.

Menurut Ravianto (2014:11) Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut SP. Siagian (2002:151) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu.

Menurut Ahadi (2010:3) Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaiantujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif, suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan itu dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

2.2.Pengelolaan

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.

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.

2.3.Jasa

Menurut Phillip Kotler (Lupiyoadi 2006 : 6) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Menurut Rangkuti (2006 : 26) Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Berdasarkan hasil dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik focus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

2.4.Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Menurut Poewadarmita dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi, 2016) menjelaskan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai Perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi, 2016) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau

manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik

Menurut (Barata, 2003: 30) dalam (Frimayasa, 2017), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Maka berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.5.Pelayanan Prima

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Menurut Barata, (2003; 30) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Lukman & Sugiyanto, (2001; 4) Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

Menurut Maddy, (2009; 8) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa hakikat yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.

Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan

prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Menurut (Firmansyah 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Menurut Suyyety dan Gita Kunrinawan dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut (Suminar. R dan Apriliawati. M, 2017) pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat bukan memperdayakan sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (service excellence) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

2.5. Tertib

Ditinjau dari bentuk katanya ialah tata tertib dan berasal dari dua kata yaitu tata dan tertib yang keduanya mempunyai arti sendiri – sendiri. Tata menurut kamus umum bahasa Indonesia diartikan aturan, system dan susunan, sedangkan tertib mempunyai arti peraturan. Jadi tata tertib menurut pengertian etimology adalah sistem atau susunan peraturan yang harus ditaati atau di patuhi.

Menurut Adiwimarta dalam Prayoga (2000) Tata tertib adalah serangkaian bentuk peraturan-peraturan yang harus ditaati dan patuhi serta dilaksanakan oleh masyarakat. Pendapat ini menekankan bahwa tata tertib adalah hal yang wajib untuk dijalankan oleh masyarakat tanpa terkecuali.

Menurut Langgulung, (2004 : 76) tata tertib bermakna adanya susunan dan aturan dalam hubungan sesuatu bagian dengan bagian yang lain. Tata tertib sistem poin adalah suatu tatanan, peraturan, undang- undang atau hukum dengan berbentuk butir (nilai) yang dapat dijadikan dasar atau kegiatan dari suatu organisasi atau lembaga tertentu.

Sementara menurut Kamaruzaman dalam Sujanto Bejo (2001: 54) peraturan adalah "sesuatu yang disepakati dan mengikat sekelompok orang atau lembaga dalam rangka mencapai suatu tujuandalam hidup bersama. peraturan juga berarti suatu tatanan yang bertujuan untuk menjadikan teratur secara struktur maupun sistematis dari suatu proses yang di jalani".

Mochtar Kusumaatmadja ketertiban adalah tujuan pokok dan pertama

dari segala hukum. Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok *fundamental* bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur. Ketertiban sebagai tujuan hukum merupakan fakta objektif yang berlaku bagi segala masyarakat manusia dalam segala bentuknya. Untuk mencapai ketertiban ini diperlukan adanya kepastian dalam pergaulan antar manusia dalam masyarakat.

Menurut Rifa'i (2011:139) tata tertib adalah kumpulan aturan-aturan yang dibuat secara tertulis dan mengikat anggota masyarakat yang mendukung dalam aturan tata tertib.

Tata tertib sejatinya ialah peraturan yang hidup dalam kehidupan masyarakat. Tata tertib ini bisa dikatakan hasil kesepakatan bersama. Sehingga semua masyarakat wajib untuk mematuhi tata tertib yang telah dibuat. Tata tertib mengatur setiap perilaku dan tindakan masyarakat agar tidak menyimpang dari norma yang ada.

Bahkan dengan adanya tata tertib diharapkan masyarakat dapat hidup rukun dan harmonis. Tata tertib dibuat agar masyarakat dapat saling menghargai dan mengormati antara satu dengan yang lainnya. Sehingga tata tertib memiliki peran penting dalam menjaga ketenangan di dalam masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tata tertib adalah peraturan-peraturan yang sudah disepakati oleh suatu lembaga yang harus ditaati oleh masyarakat, apabila dilanggar akan diberikan sanksi. Peraturan atau tata tertib yang berlaku secara luas, di taati, diterima, dan mengikat masyarakat pada umumnya disebut hukum. Tata tertib ini bisa dikatakan hasil kesepakatan bersama. Sehingga semua masyarakat wajib untuk mematuhi tata tertib yang telah dibuat. Tata tertib

mengatur setiap perilaku dan tindakan masyarakat agar tidak menyimpang dari norma yang ada.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber.

Menurut Nazir (1988: 63) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Dari defenisi diatas disimpulkan bahwa untuk menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya untuk meneliti suatu obyek, untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

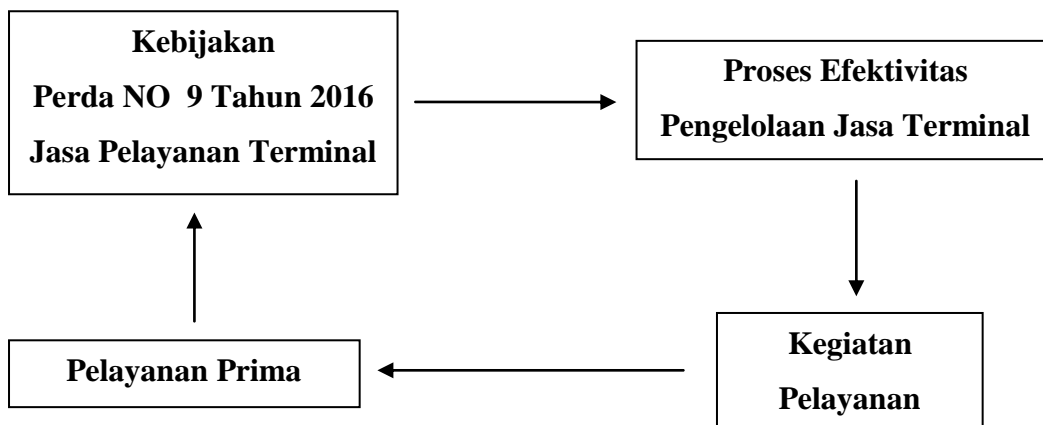
3.2. Kerangka konsep

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih sistematis. Selain itu, kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka Konseptual



Gambar kerangka konsep 3.1

3.3 Defenisi Konsep

- 1) Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.
- 2) Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.
- 3) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada umumnya jasa diproduksi dan

dikonsumsikan secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa yang baik.

- 4) Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan dalam suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.
- 5) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dalam suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa hakikat yang dimaksud untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang sangat baik.

Tata tertib adalah serangkaian bentuk peraturan-peraturan yang harus ditaati dan patuhi serta dilaksanakan oleh masyarakat. Pendapat ini menekankan bahwa tata tertib adalah hal yang wajib untuk dijalankan oleh masyarakat tanpa terkecuali.

3.3.Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk menganalisis dari variabel tersebut, kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.
- b. Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik
- c. Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas
- d. Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan.

3.4.Narasumber

Orang yang dimintai opini, atau orang yang memberikan informasi dan pendapatnya mengenai sebuah informasi. Biasanya opini atau pendapat tersebut diambil lewat wawancara. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut ;

- 1) Bapak Parlindungan Hutaeruk, ST, selaku Kordinator Satpel Terminal Tipe A P.Baris
- 2) Bapak Supriadi, SE, selaku (PPNS/DANRU) Satpel Terminal Tipe A P.Baris

- 3) Bapak M Thoriq, S.S, selaku Humas (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris
- 4) Bapak Roland Siagian, selaku Petugas Rampcheck (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris
- 5) Bapak Mustafa Kartono Dalimunthe, selaku Masyarakat Pengguna Terminal.

3.5.Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian melalui wawancara suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diambil dari sumber data secara langsung melalui pertanyaan atau dialog dengan satu orang atau lebih, terkait objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data lapangan dengan menghimpun dan mengalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis, padu dan utuh.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti dalam analisis data ialah:

a. **Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang diperoleh akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. **Penyajian Data**

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. **Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan dalam data kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan ini sebagai hipotesis dan bila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori.

3.7.Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Terminal Pinang Baris Terpadu yang beralamat di jalan Pinang Timbang Deli, Medan Pinang Baris, Kota Medan, Sumatera Utara 20148. Dan akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2021.

3.8.Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

3.8.1. Sejarah Singkat Terminal Tipe A Pinang Baris

Dalam sejarahnya Terminal Terpadu Pinang Baris atau sering disingkat menjadi TTPB, merupakan salah satu dari 2 terminal terpadu perhubungan darat di Kota Medan. Terminal ini dipergunakan pada 14 Oktober 1993 yang diresmikan Gubernur Sumatera Utara, Raja Inal Siregar. Terminal ini khusus menampung bus-bus antar provinsi dan dalam provinsi yang masuk ke Kota Medan dari sebelah barat dalam hal ini terutama bus-bus dari NAD.

Terminal Pinang Baris dikelola oleh Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Medan (Pemko Medan). Terminal ini terletak di Kecamatan Medan Sunggal yang merupakan pintu masuk Kota Medan dari sebelah Terminal Pinang Baris, memang menjadi pusat transportasi terbesar di Kota Medan. Terminal yang menjadi ciri khas Kota Medan ini memang begitu di kenal oleh warga sekitar Medan. Siapa warga Medan yang tidak kenal atau tidak pernah pergi ke terminal ini? Bahkan tidak hanya warga Medan saja, warga sekitar Binjai, Langkat, dan Aceh pun tak asing dengan terminal satu ini.

Terminal yang memiliki lokasi strategis dan selalu ramai pengunjung, apa lagi waktu-waktu akhir pekan. Akan tetapi kebersihan di terminal cukup lumayan terjaga baik oleh Dinas Perhubungan. Namun, untuk keteraturan, kenyamanan, bus-bus yang parkir disini pun relatif sangat lengkap, baik itu bus antar kota, bus antar provinsi, terutama bus-bus yang berasal dari Aceh. Tempat parkir yang berada di terminal ini pun juga luas sekali, keamanan juga tetap terjaga.

Untuk setiap harinya terminal ini beroperasi setiap hari selama 24 jam. Kemudian, pihak terminal juga memberi fasilitas seperti toilet dan akses tempat beribadah umat muslim. Tak hanya itu, terminal ini juga dekat dengan pusat kota dan hotel-hotel mewah di Kota Medan. Begitu juga tempat-tempat kuliner yang enak di Kota Medan.

Namun Pemerintah Kota Medan dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan melakukan serah terima Pengalihan Pengelolaan Terminal Tipe A Amplas dan Pinang Baris, Kamis (14/05) di Terminal Amplas. Serah Terima Pengalihan Pengelolaan ini dilakukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Proses Serah Terima ini ditandai dengan pembacaan Berita Acara Serah Terima Barang Milik Daerah Pemerintah Kota Medan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan yang telah ditandatangani pada tanggal 2 Januari 2020 dalam Apel yang dipimpin Kadis Perhubungan Kota Medan, Iswar Lubis dan Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah II Provinsi Sumut, Putu Sumarjaya. Selanjutnya Pengelolaan Terminal Amplas dan Pinang Baris menjadi wewenang Direktorat Jenderal Perhubungan

Darat Kementerian Perhubungan melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah II Provinsi Sumut.

Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah II Provinsi Sumut, Putu Sumarjaya bahwa saat ini progres penyerahan Terminal Tipe A Amplas dan Pinang Baris telah sampai pada tahap pelimpahan Personel, Pendanaan, Sarana dan Prasarana serta Dokumen (P3D). Artinya setelah diserahkan tugas dan tanggung jawab terhadap Terminal yang dulu dilaksanakan Pemko Medan sekarang menjadi wewenang dan akan dikelola Kementerian Perhubungan.

Sesuai Visi Misi Menteri Perhubungan mewujudkan Terminal yang modern seperti Stasiun Kereta Api atau Bandara, baik itu Fasilitas maupun Pelayanan". Meskipun, Pemko Medan tidak lagi melakukan operasional terminal, pihaknya berharap Pemko Medan dapat terus bersinergi dan berkoordinasi guna mewujudkan terminal yang lebih baik lagi. Artinya pengalaman yang telah dilakukan Pemko Medan dalam mengelola Terminal ditransfer kepada BPTD Wilayah II Sumut agar kita dapat merubah wajah terminal yang lebih baik lagi.

"Untuk tahap awal, dengan menggunakan Anggaran Kementerian Perhubungan ditahun ini kita akan melakukan perbaikan fisik baik itu sarana dan prasarana Di Terminal Amplas yang berdiri diatas lahan sebesar 2 Hektar. Diperkirakan tahun depan bangunan fisik Terminal Amplas sudah selesai. Sedangkan Terminal Pinang Baris hanya dilakukan make over, artinya bangunan fisik tidak banyak berubah".

Setelah perbaikan fisik, berharap Terminal Amplas dapat menjadi Ikon Kota Medan sebagai simpul Transportasi di Kota ketiga di Indonesia. Oleh karenanya kami juga akan meningkatkan kualitas baik itu SDM dan pelayanan sehingga penumpang akan merasa nyaman berada di Terminal. Sementara itu, Kadis Perhubungan Kota Medan Iswar Lubis menjelaskan bahwa serah terima pengalihan pengelolaan Terminal berdasarkan undang-undang seharusnya sudah dilakukan di tahun 2018. Akan tetapi karena berbagai faktor maka baru dapat dilakukan di tahun 2020. Tentunya proses panjang ini, Terminal Amplas dan Pinang Baris yang saat ini menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan akan semakin lebih baik.

Dengan perjuangan yang panjang, tujuan untuk menjadikan Terminal lebih baik akan tercapai. Artinya secara fisik khususnya Amplas memiliki standar Internasional baik itu Sarana dan Prasarana maupun Pelayanan", selain fisik, Fungsi dari Terminal juga harus tercapai, hal ini dapat dilakukan dengan manajemen yang baik dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan dalam hal ini BPTD Wilayah II Sumut. "Sebelum bangunan Fisik Jadi, sebaiknya Manajemen Terminal sudah terlaksana dengan baik, sehingga fungsi terminal tetap jalan.

3.8.2. Visi, Misi Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II

a. Visi

Mewujudkan BPTD yang profesional, serta dapat memfasilitasi dan mendukung mobilitas masyarakat, melalui suatu layanan transportasi darat yang

menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan berkeadilan yang aman, selamat mudah dijangkau, berkualitas, berdaya asing tinggi, dan terintegrasi dengan moda transportasi lainnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Misi

- Menciptakan sistem peayanan dan pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan serta penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan penyeberangan yang belum diusahakan secara komersial untuk menciptakan transportasi darat yang aman, selamat, dan mampu dijangkau oleh masyarakat;
- menciptakan dan mengorganisasi transportasi jalan, sungai, danau dan penyeberangan serta perkotaan yang berkualitas, berdaya saing dan berkelanjutan;
- Mendorong berkembangnya industri transportasi darat yang transparan dan akuntabel;
- Membangun prasarana dan sarana transportasi darat yang berkesenabumngan.

**3.8.3. Kedudukan, Tipologi, Tugas Dan Fungsi Balai Pengelola
Transportasi Darat Wilayah II**

3.8.3.1 Kedudukan

- a. Balai Pengelola Transportasi Darat yang selanjutnya dalam Peraturan Menteri ini disebut BPTD merupakan Unit Pelaksana Teknis di

lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

- b. BPTD dipimpin oleh Kepala.

3.8.3.2 Tipologi

BPTD Tipe A. BPTD yang melaksanakan pengelolaan transportasi darat pada wilayah dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis.

3.8.3.3 Tugas dan Fungsi

- a. Tugas

BPTD Tipe A, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau dan penyeberangan serta penyelenggara pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

- b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, BPTD Tipe A menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran.
- b. Pelaksanaan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang Tipe A, Terminal Barang, Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB), pelaksanaan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan serta pengawasan

teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional dan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industri karoseri.

- c. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengawasan angkutan orang antar kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.
- d. Pelaksanaan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan sungai, danau dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial, serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan yang komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial, penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan serta pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

- e. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat dan.
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

3.8.4. Uraian Struktur Organisasi dan Tugas Pokok BPTD II Sumut

Struktur organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Sumut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 2016, tentang organisasi dan tata kerja Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Sumut, yang telah diatur oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Berikut adalah struktur organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Sumut :

- a. Kepala BPTD Tipe A.
- b. Subbagian Tata Usaha.
- c. Seksi Sarana Dan Prasarana Transportasi Jalan.
- d. Seksi Lalu Intas Dan Angkutn Jalan.
- e. Seksi Transportasi Sungai, Danau, Dan Penyeberangan Kommersial Dan Perintis.
- f. Satuan Pelayanan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam bagan organisasi BPTD Tipe A sebagaimana dimaksud merupakan unit pelaksana teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada

dibawah tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Darat dan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri.

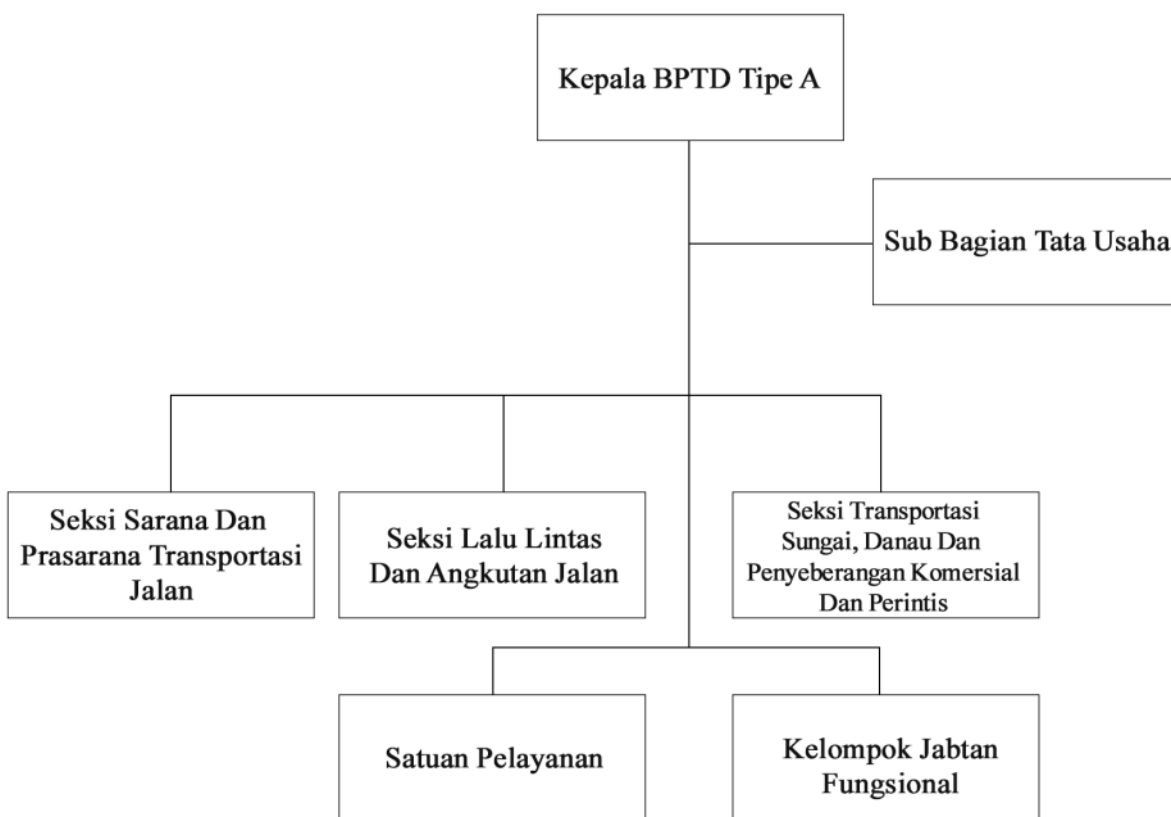
a. Tugas Pokok

- a. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan rencana, program, dan anggaran, urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan.
- b. Seksi Sarana Dan Prasarana Transportasi Jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang Tipe A, terminal barang, Unit Pelaksana Penimbang Kendaraan Bermotor (UPPKB), pelaksana kalibrasi peralatan pengujian berskala kendaraan bermotor, pelaksana pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan, serta pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan dijalani nasional dan pengujian berskala kendaraan bermotor dan industri karoseri.
- c. Seksi Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan nasional, pengawasan angkutan orang lintas batas negara dan / atau kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, dan angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kinerja dan

keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.

- d. Seksi Transportasi Sungai, Danau Dan Penyebrangan Komersial Dan Perintis mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan penyebrangan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan sungai, danau dan penyeberangan, penjamin keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan, pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau dan penyebrangan pada pelabuhan yang di usahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

**STRUKTUR ORGANISASI
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT TIPE A**



Gambar 3.2
Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Medan

Sumber : Web Balai Pengelola Transportasi Darat II Sumut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian menarik kesimpulan. Analisis data ini berfokus pada Terminal Pinang Baris. Sumber data dalam penelitian ini ada 4 Narasumber (empat) Oleh Pihak Pegawai Pengelola Terminal dan beberapa masyarakat pengguna terminal.

Untuk mendukung pengelolaan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan karakteristik jawaban narasumber.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data yang berhubungan erat dengan kategorisasi.

4.2.1 Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 15 Juli 2021 dengan Bapak Bapak Parlindungan Hutauruk, ST, selaku Kordinator Satpel

Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Awal mula dari bulan 5 setelah penyerahan Terminal Pinang Baris yang dikelola menjadi Pengelola Kementerian Perhubungan yaitu BPTD Wilayah Dua Provinsi Sumatera Utara, maka fungsi Terminal Pinang Baris menjadi terminal terpadu tipe A. Terminal terpadu tipe A adalah pertemuan antara Bus AKAB, AKBP, Angkot dan Angdes. Terjadilah sebuah simpul turun naiknya penumpang dan penguraian - penguraian penumpang yang bertujuan Sumatera Ke Aceh Dan Aceh Ke Sumatera dalam kurun waktu mulai bulan 5 tahun 2020 sampai hari ini kita masih berusaha untuk melaksanakan definisi dari sarana dan prasarana yang memadai yang sudah kita buat, sementara di dalam penyediaan sarana dan prasarana itu masih diupayakan untuk dibuat sebagaimana mestinya. Jadi kami masih menargetkan itu selama ini dari beberapa tahun lalu Terminal ini belum difungsikan sebagaimana mestinya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 17 Juli 2021 dengan Bapak Supriadi, SE, selaku (PPNS/DANRU) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Perencanaan yang kami lakukan selama ini di Terminal, terus kami proses lakukan dengan baik, baik guna memperbaiki infrastruktur dan tata kelola terminal regional daya agar pengunjung/setiap penumpang merasa nyaman ketika berada di terminal dan terpenting agar terminal terus mengalami kenaikan pengunjung bukan malah berkurang. Maka dapat dikatakan bahwa perencanaan terus dilakukan guna dengan baik, dan kami harus lebih memperhatikan apa-apa saja yang menjadi faktor dari masalah yang sering terjadi di terminal tersebut karena akan berpengaruh bagi aktivitas sopir dan penumpang yang berada di kawasan tersebut.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 18 Juli 2021 dengan Bapak M Thoriq, S.S, selaku Humas (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Terminal Pinang Baris ini terus dikembangkan menuju Terminal yang sangat terpandang di Kota Medan, maka dari itu secara khusus baik dari terminal terus kami tata sebaik mungkin dan di kembangkan agar setiap penumpang yang singgah khususnya di terminal daya merasa nyaman, baik itu dari segi bangunan fasilitas pengunjung kami terus memperbaiki. Dan Terminal terus melakukan perencanaan sebaik mungkin itu baik memperbaiki dari segi infrastruktur maupun tata kelola terminal tersebut agar masyarakat terutamanya sopir ataupun penumpang yang berada di kawasan terminal merasa nyaman dengan fasilitas yang ada.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 19 Juli 2021 dengan Bapak Roland Siagian, selaku Petugas Rampcheck (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Terminal sudah melakukan perencanaan yang baik guna memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam terminal regional daya baik itu dari segi infrastruktur maupun pengelolaan terminal dari sebelum sebelumnya, namun terpenting dalam melakukan aktivitas di kawasan terminal dan terkait dengan pengelolaan terminal, pihak yang bersangkutan juga telah berusaha melakukan perencanaan-perencanaan yang baik guna untuk menyelesaikan masalah-masalah dalam terminal regional daya.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara yang diperoleh ialah Perencanaan juga merupakan upaya untuk meraih dan mendapatkan sesuatu secara lebih terkoordinasi, dalam hal ini perencanaan ialah sebagai pengarah atau

pemandu dalam usaha untuk mencapai tujuan yang lebih terkoordinasi dan terarah. Dalam mengidentifikasi suatu tujuan organisasi sangatlah penting untuk sebuah lembaga yang menjalankan organisasi menetapkan `suatu perencanaan, maka dari perencanaan dari pihak Terminal. Terminal sudah melakukan perencanaan yang baik itu dari segi infrastruktur maupun tata kelola terminal regional daya guna penumpang juga merasa nyaman ketika berkunjung sehingga dari segi perencanaan pengelolaan terminal penumpang angkutan darat pada Terminal Pinang Baris sudah dilakukan dengan baik.

4.2.2 Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 15 Juli 2021 dengan Bapak Bapak Parlindungan Hutauruk, ST, selaku Kordinator Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Pengorganisasian yang kami lakukan sudah jelas baik dari bagian keuangan, pengelolaan terminal maupun bagian produksi itu sudah tepat penempatan orangnya maka tujuan yang kami capai sudah sesuai". Dan pengadaan tenaga kerja kami berdasarkan setiap kebutuhan, mengenai tenaga kerja yang sekarang sudah sesuai itu baik dari bidang oprasional terminal dan produksi serta bidang pengelolaan terminal itu sudah cukup sehingga optimalisasi pencapaian sudah tepat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 17 Juli 2021 dengan Bapak Supriadi, SE, selaku (PPNS/DANRU) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Karakteristik yang kami lakukan di Terminal

ini diawali dari yang paling tinggi yaitu direktur Umum serta direktur operasional dalam pengelolaan terminal. Dan dari hasil yang diterapkan di struktur organisasi. Terminal itu mulai dari direktur utama sampai ke bawah itu untuk penempatan pegawainya sudah tepat yang diharapkan semoga dengan adanya pembagian kerja dapat mempermudah pegawai dalam menyelesaikan apa-apa saja yang menjadi masalah di terminal tersebut”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 18 Juli 2021 dengan Bapak M Thoriq, S.S, selaku Humas (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa dari segi pengorganisasian struktur organisasi di Terminal mulai dari direktur utama sampai ke pegawainya sudah tepat sehingga dalam melaksanakan tugasnya telah mengetahui apa-apa saja yang perlu di kerjakan karena sebelumnya sudah di berikan tugas masing-masing pegawai. Dari pembagian tugas tersebut dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian dari Terminal telah melakukan upaya dengan menentukan tugas masing- masing setiap pegawai karena jika telah tersusun dengan baik apa-apa saja tugas masing-masing setiap pegawai maka dengan mudah setiap program yang ingin dicapai bisa terlaksana dengan mudah.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 19 Juli 2021 dengan Bapak Roland Siagian, selaku Petugas Rampcheck (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa pengelola Terminal ini sudah jelas setiap pembagian kerja sehingga pegawai sudah mengetahui pekerjaan apa yang menjadi tanggungjawabnya dengan diadakannya pembagian struktur

tersebut. Karena jika pembagian tugas atau pekerjaan sudah terorganisir dengan baik maka dalam melaksanakan suatu program dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara yang diperoleh ialah karakteristik pelaksanaan setiap tugas sudah jelas yang ingin dikerjakan. Dan hampir semua informan yang ditemui bahwa terkait dalam mengelola Terminal sudah jelas di setiap pembagian kerja, sehingga pegawai sudah mengetahui pekerjaan apa yang menjadi tanggungjawabnya. Dalam hal ini penciptaan dari struktur otoritas formal dimana sub bagian kerja dapat diatur, dirumuskan, dan dikoordinasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Serta mengatur struktur dan proses-proses organisasional dengan cara pantas dan penting untuk mencapai tujuan-tujuan akhir.

4.2.3 Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 15 Juli 2021 dengan Bapak Bapak Parlindungan Hutauruk, ST, selaku Koordinator Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa mengenai visi misi terminal ini sudah cukup bagus dan baik, beberapa program visi misi terminal kami realisasikan dilapangan sesuai dengan baik. Dan dari pekerjaan yang dilakukan, para pegawai juga semakin memacu dan memotivasi setiap dalam melakukan pembagian kerja, mengenai pengadaan tenaga kerja yang dilakukan dalam mengelola Terminal, hampir sudah sesuai yang selama ini yang dilakukan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 17 Juli 2021 dengan Bapak Supriadi, SE, selaku (PPNS/DANRU) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Selama ini kami selalu mendapat arahan atau saran-saran dari atasan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang di berikan sehingga dalam menjalankan tugas sesuai dengan hasil yang ingin di capai. Mungkin perintah tugas dari atasan termasuk pula bagian subtansi dari visi misi kami, untuk mengenai program yang kami lakukan hampir sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai intruksi.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 18 Juli 2021 dengan Bapak M Thoriq, S.S, selaku Humas (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Pengelola Terminal dalam mengelola terminal sudah maksimal program kerja dan visi misi terminal sudah cukup baik, dalam menjalankan tugasnya karena bisa di lihat dari segi pelayanan maupun tata kelola terminal sudah maksimal terlaksana dengan baik yang kami lakukan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 19 Juli 2021 dengan Bapak Roland Siagian, selaku Petugas Rampcheck (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Selama ini pengelola Terminal selalu mendapatkan bimbingan maupun arahan dan saran dari setiap staf-staf petugas atau pengelola Terminal agar tidak bingung atau paham dalam menjalankan tugasnya. Pemberian bimbingan merupakan poin terpenting dalam menjalankan tugas karena dengan adanya pemberian bimbingan maka pegawai dalam melaksanakan tugasnya lebih mudah karena telah mendapatkan arahan terlebih dahulu dan pemberian bimbingan juga merupakan upaya untuk mencapai

program yang telah direncanakan sebelumnya dan hasilnya akan baik jika arahan tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara yang diperoleh ialah Directing yaitu kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan guidance, saran-saran, perintah-perintah, instruksi-instruksi agar tujuan yang telah ditentukan semula dapat dicapai. Maka dari pemberian bimbingan dari pihak pengelola. Mungkin Visi Misi Terminal sudah hampir maksimal sehingga pengelola Terminal terus memberi arahan atau bimbingannya ke setiap staff-staffnya sehingga dapat menjalankan tugasnya sebaik mungkin dan dapat memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada di Terminal Pinang Baris.

4.2.4 Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 15 Juli 2021 dengan Bapak Bapak Parlindungan Hutauruk, ST, selaku Kordinator Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Evaluasi sudah tentu ada, evaluasi itu tersendiri terjadi dimulai dari bulan Oktober sampai akhir tahun kemudian hasil dari evaluasi yang terjadi ada beberapa program baru pastinya yang akan dilakukan dan program itu akan diterapkan di program kerja terbaru di bulan Januari 2022 mendatang. Maka perlu adanya Sarana dan Prasarana yang memadai yang sudah kita buat untuk kedepannya, sementara di dalam penyediaan Sarana dan Prasarana itu masih diupayakan untuk dibuat sebagaimana mestinya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 17 Juli 2021 dengan Bapak Supriadi, SE, selaku (PPNS/DANRU) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Evaluasi jelas tentu ada dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Kami dari petugas pengelola, Terminal selalu bersifat terbuka baik itu keluhan atau laporan dari pegawai, sopir penumpang maupun penumpang yang merasa tidak terpenuhi keinginannya atau kurang pelayanan dari petugas pengelola, kesalahan jelas tentu ada apalagi kami sebagai pengelola baru, yang baru berjalan hanya satu tahun lebih dari hasil pengalihan sebelumnya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 18 Juli 2021 dengan Bapak M Thoriq, S.S, selaku Humas (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Dalam pengelolaan terminal kami lakukan yang terbaik guna memberi pelayanan yang baik ke setiap petugas pengelola terminal, sopir penumpang atau pengunjung yang datang. Serta memperbaiki fasilitas yang rusak atau yang masih kurang, atas dasar desakan atau laporan dari penumpang atau sopir mengenai fasilitas yang rusak atau beberapa pelayanan yang masih belum maksimal. Maka dari itu muncul sebuah evaluasi, kami atau pengelola akan memperbaiki dan juga berkaca dari hasil sebelumnya untuk memberi hasil yang lebih baik untuk kedepannya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 19 Juli 2021 dengan Bapak Roland Siagian, selaku Petugas Rampcheck (PPNP) Satpel Terminal Tipe A P.Baris menyatakan bahwa Bentuk evaluasi dari tindakan yang kami dapatkan seperti dimana sopir yang tidak beroperasi di dalam terminal dan parkir di jalan, lebih memilih mengambil penumpang di luar terminal untuk

menguntungkan pribadi, sehingga kami sebagai pengelola terminal yang beroperasi di dalam terminal sulit mendapatkan data penumpang dan data yang kami peroleh hanya sedikit yang kami dapatkan. Maka itu untuk kedepannya kami juga akan beroperasi diluar terminal, memantau sopir yang memarkir di jalan dan mengambil penumpang diluar terminal.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara yang diperoleh ialah Evaluasi dari kegiatan ini adalah laporan dari setiap kejadian, lancar tidaknya aktivitas, apakah ada kemajuan atau tidak. Pelaporan ini ialah kegiatan dari setiap kejadian, lancar tidaknya aktivitas, mengenai pengelolaan terminal, namun masih banyak yang di temukan baik dari beberapa pelayanan, infrastruktur terminal dan lebih parahnya lagi banyaknya sopir yang tidak mengambil penumpang di dalam terminal dan lebih memilih mengambil penumpang di luar terminal sehingga, pengelola terminal mengalami kerugian dan kurang mendapatkan jumlah data penumpang yang seharusnya menaikkan dan menurunkan penumpang. Maka dari itu pengelola terminal perlu adanya pengawasan dalam menangani sopir atau data mobil yang keluar, masuk di terminal.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pengamatan dan wawancara bersama beberapa narasumber/informan yang berada di Terminal Pinang Baris maka Penulis akan memberikan pembahasan pada berikut ini. Pada awal penelitian ini dilakukan penulis membaca kesimpulan dari sebuah penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam**

Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris” dari hasil penelitian yang didapatkan sebelumnya akan dibahas permasalahannya.

4.3.1 Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Suharsimi Arikunto (1993: 31). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan asumsi tersebut bahwa pengelolaan jasa pelayanan yang dilakukan oleh petugas Terminal masih belum kurang optimal sepenuhnya, karena pelaksanaan pengelolaan terminal masih baru dan masih berjalan satu tahun semenjak Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah Provinsi Sumut, menerima pengalihan pengelolaan Terminal Tipe A Pinang Baris, yang dulunya Terminal ini dikelola oleh Pemko Medan.

Hal serah terima ini dilakukan sesuai amanat Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka pada saat ini turun naiknya penumpang dan penguraian - penguraian penumpang di Terminal Pinang Baris sampai saat ini masih berusaha untuk melaksanakan definisi dari sarana dan prasarana yang memadai yang sudah dibuat.

4.3.2 Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik.

Menurut Beni Pekei (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi.

Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan asumsi tersebut bahwa Prosedur dalam organisasi yang dilakukan sudah jelas baik dari bagian keuangan, pengelolaan terminal maupun meskipun pengelola terminal yang saat ini masih baru dari semenjak pengalihan. Pengelola atau petugas - petugas terminal masih mengikuti prospek tujuan yang diberikan atasan yang sesuai dari struktur organisasi dalam pengadaan tenaga berdasarkan setiap kebutuhan, dari dasar ini terminal hampir sudah sesuai, dari bidang operasional terminal dan pengelolaan terminal.

Hal ini tentang Karakteristik sikap responden terhadap sistem pelayanan menunjukkan bahwa sistem pelayanan terminal saat ini memuaskan. Interpretasi tersebut bahwa responden menyatakan bahwa pelayanan terminal memuaskan pengguna. Dengan demikian, sikap responden terhadap sistem pelayanan positif.

4.3.3. Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Berdasarkan asumsi tersebut bahwa Visi Misi nya sudah jelas mengikuti Menteri Perhubungan mewujudkan Terminal yang modern seperti Stasiun Kereta Api atau Bandara, baik itu Fasilitas maupun Pelayanan". Hal ini Petugas Terminal terus bersinergi dan berkoordinasi guna mewujudkan terminal yang lebih baik lagi.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Rabu, 15 Juli 2021 dengan Bapak Parlindungan Hutauruk, ST, selaku Kordinator Satpel Terminal Tipe A P.Baris yang menyatakan bahwa mengenai visi misi terminal ini sudah cukup bagus dan baik, beberapa program visi misi terminal terus kami realisasikan dilapangan sesuai dengan baik. Dan dari pekerjaan yang dilakukan, para pegawai juga semakin memacu dan memotivasi setiap dalam melakukan pembagian kerja, mengenai pengadaan tenaga kerja yang dilakukan dalam mengelola Terminal, hampir sudah sesuai yang selama ini yang dilakukan.

4.3.4. Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan.

Menurut Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan sedangkan menurut

Fajar efektivitas retribusi daerah merupakan perbandingan antara realisasi dan target penerimaan retribusi daerah, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam melakukan pungutan.

Standar pelayanan (*service standard*) merupakan parameter yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan kendaraan umum baik itu secara keseluruhan maupun pada trayek tertentu. Dalam menganalisa operasi pelayanan terminal dapat di tentukan dengan menganalisa waktu operasional diperoleh berdasarkan dari hasil survei dilapangan, waktu berhenti di terminal untuk menurunkan atau menaikkan penumpang dan biasanya waktu berhenti di terminal berupa ketentuan atau rencana yang akan ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh Terminal selalu bersifat terbuka baik itu keluhan atau laporan dari pegawai, sopir penumpang maupun penumpang yang merasa tidak terpenuhi keinginannya atau kurang pelayanan dari petugas pengelola. Namun hasil evaluasi kinerja terminal ini diterapkan terjadi dimulai dari bulan Oktober sampai akhir tahun kemudian hasil dari evaluasi yang terjadi Sarana dan Prasarana yang memadai yang sudah dibuat untuk kedepannya, di dalam penyediaan Sarana dan Prasarana tersebut ada beberapa program baru yang akan direalisasikan dan program itu akan diterapkan di program kerja terbaru di bulan Januari 2022 mendatang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya bahwa pengelolaan terminal masih kurang efektif meskipun hampir berjalan dengan baik oleh BPTD, karena Terminal Pinang Baris berubah alih penanggung jawab ke pengelola baru yang sebelumnya dikelola oleh Pemko Medan, namun berubah menjadi Kementerian Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Provinsi Sumatera Utara. Kemudian kini nama terminal juga ikut berubah menjadi Terminal Tipe A atau Terminal Terpadu, dari Terminal Pinang Baris.

Ada beberapa alasan yang mendasari terminal Pinang Baris yang pada awal keberadaannya diharapkan dapat menjadi pusat sektor usaha dan perdagangan serta sebagai sarana pangkalan kendaraan bus, tidak berjalan dengan baik. Hal yang menarik dari kajian ini adalah bahwa Terminal Terpadu Pinang Baris yang artinya prasarana transportasi pelayanan regional yang mendorong peran kota ini menjadi simpul pergerakan penumpang dan barang tapi sempat mengalami perubahan penanggung jawab, dan fasilitas yang ada di terminal masih belum sangat lengkap dan sangat mendukung dalam keberadaan terminal serta kenyamanan penumpang.

Hal ini kemudian segera ditindak lanjuti oleh pemerintah dengan kembali melakukan sosialisasi kepada para pengusaha, supir, dan masyarakat. Dan juga

dari hasil survey di lapangan pelayanan di Terminal Pinang Baris hampir sebagian loket penjualan karcis angkutan umum tidak berfungsi dikarenakan masih ada beberapa bagian tempat fasilitas di terminal direhabilitas sehingga masih kurang maksimal dalam penjualan dan membuat peminat pengguna jasa angkutan umum sangat berkurang di Terminal Pinang Baris. Para pengguna jasa angkutan umum banyak lebih memilih untuk menunggu angkutan umum di luar areal terminal atau di loket karcis liar angkutan umum. Berdasarkan dari hasil pengolahan data diperoleh jumlah keluar masuknya : Angkutan Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Pedesaan (AKDES).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, agar pengguna terminal dapat meningkat lagi dan memahami aturan yang sudah dibuat , maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya tingkat sosialisasi terhadap pengelola terminal ke pengguna terminal untuk para pengguna terminal lebih paham dan memahami kondisi terminal saat ini.
2. Untuk memaksimalkan jumlah kedatangan rata-rata AKAP, AKDP, AKDES kedalam terminal maka diharapkan penjagaan di pintu gerbang masuk terminal lebih ditingkatkan untuk mengantisipasi angkutan yang tidak mau masuk kedalam terminal.

3. Meningkatkan tingkat pelayanan terminal dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki terminal, dengan memperbaiki dan membenahi fasilitas-fasilitas yang rusak dan yang belum ada.
4. Menghidupkan kembali loket karcis agar tidak menjamurnya loket-loket liar di luar terminal sehingga menyulitkan penumpang untuk membeli karcis dan terhindar dari calo-calo yang ada.
5. Petugas yang ada dalam terminal lebih tegas dalam melakukan pengaturan angkutan sehingga fungsi terminal tipe A dapat berfungsi sebagaimana layaknya dan dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwimarta, dkk. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta : Balai Pustaka
- Ahadi, Nopri. 2010. *Pengantar Manajemen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Beni Pekei, 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin. 2016. *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Ombak, Yogyakarta.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Langgulang. H. 2004 *Manusia dan Pendidikan; Suatu Analisa Psikologis, Filsafat dan Pendidikan*. Jakarta: Pustaka al Husna Baru
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III

- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Mardiasmo.(2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo.(2016).*Efisiensi dan Efektifitas*.Jakarta: Andy.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Mochtar Kusumaatmadja, 2002, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan (Kumpulan Karya Tulis)*, Penerbit Alumni, Bandung
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara, Serikat Perusahaan Pers, 2018. <http://www.spsindonesia.org/>
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Setiadi, J. Nugroho (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka cipta.
- Suminar, R. & Apriliawati, M. (2017). [No Title]. *Journal of Experimental Psychology: General*.
- Rifa'i, A dan Anni, C.T. (2012). *Psikologi Pendidikan*. Semarang: UPT UNNES Press.
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Acc 10/Jan/21
F.B. Nigola

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris.

Nama Peneliti : Fahrul Saiful

NPM : 1703100046

Prodi/Fakultas : Ilmu Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Materi Penelitian : Pelaksanaan kebijakan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2016 Pasal 196 Tentang Penyelenggaraan Jasa Pelayanan Terminal.

Kategorisasi Penelitian :

1. Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.
2. Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik.
3. Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas
4. Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan.

Pertanyaan wawancara berdasarkan Kategorisasi Penelitian

1. Adanya pelaksanaan pengelolaan Jasa Pelayanan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.
 - a. Bagaimana cara menganalisa situasi dan keadaan dalam jasa pelayanan yang sesuai ?
 - b. Apa saja yang dilakukan dalam menganalisa situasi dalam pengelolaan jasa pelayanan di terminal pinang baris?
 - c. Apa saja kendala-kendala yang di alami Dinas Perhubungan dalam pengelolaan jasa pelayanan terminal dala segi pelayanan ?
2. Adanya karakteristik prosedur dalam pengelolaan jasa pelayanan yang baik.
 - a. Apakah prosedur dalam pngelolaan jasa pelayanan sudah berjalan dengan baik ?
 - b. Bagaimana karakteristik dari prosedur pengelolaan jasa ?
 - c. Apakah kendala yang libatkan dari karakteritik prosedur pengelolaan jasa ?

3. Adanya rencana kerja sesuai visi misi dinas
 - a. Apakah tujuan dari visi sudah sesuai dengan jasa pelayanan yang diterapkan?
 - b. Bagaimana mencapai tujuan yang baik dalam jasa pelayanan yang diterapkan ?
 - c. Lalu apa saja program yang dilakukan dalam melaksanakan jasa pelayanan terminal ?
4. Adanya Evaluasi hasil dampak yang dihasilkan dari tindakan pelayanan yang sudah diimplementasikan.
 - a. Adakah tindakan evaluasi dari hasil pelayanan jasa terminal, yang sudah diterapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
 - b. Tindakan apa saja yang dilaksanakan dalam pelayanan jasa terminal
 - c. Kendala apa saja yang di dapatkan dari pelayanan jasa terminal

Pertanyaan wawancara mengenai masyarakat :

1. Bagaimana pendapat anda tentang jasa pelayanan transportasi angkutan umum yang dikelola ?
2. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan keberangkatan pelayanan di terminal? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya ?
3. Bagaimana dengan kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan di terminal ?
4. Apakah pegawai pemberi pelayanan di terminal sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal ?
5. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di terminal ?



Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan NALIL KHAIIRAH, S.IP, M.Pd
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 22 Maret 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : FAHRUL SAIFUL
N P M : 1703100046
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 126,0 sks, IP Kumulatif ... 3.20

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal dalam mewujudkan pelayanan prima dan tertib di Terminal Pinang Baris	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Strategi Kepemimpinan Dinas Perhubungan kota Medan dalam Penyelenggaraan ketersediaan sarana dan prasarana terminal Amplas	<input type="checkbox"/>
3	Peranan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan sarana dan prasarana terminal medan amplas	<input type="checkbox"/>

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 22 MARET 2021.

Ketua,

(NALIL KHAIIRAH, S.IP, M.Pd)

Pemohon,

(FAHRUL SAIFUL)

Pembimbing Ahmad Al-Ghifari

*) dilampirkan setelah judul ditandatangani oleh Ketua Jurusan.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [whatsapp](#) umsumedan [youtube](#) umsumedan

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 410/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 22 Maret 2021 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **FAHRUL SAIPUL**
N P M : 1703100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGELOLAAN JASA PELAYANAN TERMINAL
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIR DI
TERMINAL PINANG BARIS**

Pembimbing : **AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 064.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 22 Maret 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 08 Syaban 1442 H
22 Maret 2021 M



Dr. ARIF HASANAH, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 22 Maret 2021.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Fahrul Syaiful
N P M : 1703100040
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 410/SK/IL.3/UMSU-03/F/20.21 tanggal 22 Maret 2021 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Melwujudkan
Pelayanan Prima dan Tertib di Terminal Pinang Baris

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proprosals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

Affan Al-Qudus S.Sos.M.Si

Perohon,

Fahrul Syaiful



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 695/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 13 Dzulqaidah 1442 H
24 Juni 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah II
Provinsi Sumatera Utara, Medan Amplas
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **FAHRUL SAIPUL**
N P M : 1703100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGELOLAAN JASA PELAYANAN TERMINAL
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIB DI
TERMINAL PINANG BARIS**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP.

Cc : File.



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
WILAYAH II - PROVINSI SUMATERA UTARA**

JL. STM/PERSATUAN NO. 5
MEDAN 20219

TELP : (061) 42776006
42780880

FAX : (061) 42780002

EMAIL : bptd.ditjendat.sumut@gmail.com

Nomor : KP.114/2/10/BPTD-II/2021
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset/Penelitian.

Medan, 14 Juli 2021

Yth. Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univ. Muhammadiyah Sum. Utara

1. Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 695/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 tanggal 24 Juni 2021 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, pada prinsipnya kami menyetujui dan memberikan kesempatan untuk melakukan Penelitian kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut di bawah ini:

Nama : **FAHRUL SAIPUL**
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
NPM : 1703100046

Mulai tanggal **15 Juli s/d 15 Agustus 2021** di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Provinsi Sumatera Utara untuk memperoleh data kebutuhan penulisan skripsi yang berjudul **EFEKTIVITAS PENGELOLAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIB DI TERMINAL PINANG BARIS** dengan ketentuan mematuhi jam kerja dan peraturan yang ada.

2. Berkenaan hal tersebut di atas, untuk proses lanjut Saudara dapat menghubungi Kepala Sub Bagian Tata Usaha Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah II Provinsi Sumatera Utara.
3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 509/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Sabtu, 10 April 2021
 Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : Online/Daring
 Pemimpin Seminar : **Nalli Khairiah, S.IP., M.Pd.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	ELI	1703100092	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	IDA MARTINELLI, SH, MM	IMPLEMENTASI PENILAIAN KINERJA PPPK GURU DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 HALONGONAN KABUPATEN PALUTA
7	ADE ASRI HASIBUAN	1703100070	IDA MARTINELLI, SH, MM	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 53 TAHUN 2010 DALAM RANGKA PENETAPAN PENATAHAN HUKUMAN DISIPLIN BAGI PNS DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA MEDAN
8	DINDA ASMARADHANA AMA	1703100065	IDA MARTINELLI, SH, MM	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	IMPLEMENTASI KEBLIAKAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 12 TAHUN 2020 DALAM PENATALAKSANAAN PERPINDAHAN PNS ANTAR UNIT KERJA DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA MEDAN
9	TEDISYAH	1703100035	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	STRATEGI PENGAWASAN LANGSUNG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN PASAR TRADISIONAL DI PANGKALAN BRANDAN
10	FAHRUL SAIFUL	1703100046	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	AFFAN AL-OUDDUS, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENGELOLAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN TERTIB DI TERMINAL PINANG BARIS

Medan, 26 Syaban 1442 H

08 April 2021 M





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Fahrul Saiful
NPM : 1703100046
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas pengelolaan jasa pelayanan Terminal dalam mewujudkan pelayanan prima dan Tertib di terminal Dinang bars

No.	Tanggal	Isi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	05 Maret 2021	Bimbingan Proposal latar belakang	
2.	08 Maret 2021	Bimbingan Bab II	
3.	15 Maret 2021	Bimbingan Kerangka konsep	
4.	28 Maret 2021	Acc proposal	
5.	16 April 2021	Bimbingan Draft wawancara	
6.	26 Juni 2021	Bimbingan hasil penelitian	
7.	20 Juli 2021	Bimbingan pembahasan dan Bab V	
8.	25 Juli 2021	Bimbingan Abstrak	
9.	31 Agustus 2021	Acc Skripsi	

Medan, 13 September 2021.

Dekan,

Dr. Anifin Salou, S.Pd, M.Pd

Ketua Jurusan,

Arando Mahardika, S.Pd, M.Pd

Pembimbing,

Affan Al-Quddus, S.Sos, M.Si



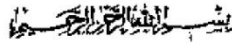
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : perpustakaan@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 854/KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2021



Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Fahrul Saiful
NPM : 1703100046
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Zulhijjah 1442 H.
04 Agustus 2021 M

Kepala UPT Perpustakaan



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fahrul Saiful
Tempat/Tanggal Lahir : 7 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. Rakyat, Pelita VI, Gg Muslim
Nama Orang Tua
Ayah : Edi Suhartono
Ibu : Hanifah,S.Pd.
Alamat : Dusun Kesehatan, Kabupaten. Aceh Tamiang.

Jenjang Pendidikan :

1. SD ALWASLIYAH SEUMADAM : Tahun 2005-2011
2. SMP SWASTA ISLAM : Tahun 2011-2014
KUALA SIMPANG
3. SMK N 1 KARANG BARU : Tahun 2014-2017
4. UMSU : Tahun 2017- Sekarang

Medan, 15 Oktober 2021

Fahrul Saiful