

JURNAL PENELITIAN  
METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL :

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Terminal Rajabasa

OLEH :

FERRY SANDRIA  
NPM. 2216041121  
Reguler D

Dosen Pengampu:

INTAN FITRI MEUTIA, S. A. N., M.A., Ph.,D



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

## DAFTAR ISI

BAB I .....	3
PENDAHULUAN.....	3
Latar Belakang .....	3
RUMUSAN MASALAH .....	6
TUJUAN PENELITIAN .....	6
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
Penelitian Terdahulu.....	6
A. Tinjauan Umum.....	8
BAB III.....	12
METODE PENELITIAN .....	12
Metode Penelitian.....	12
Teknik Analisis Data .....	12
BAB IV .....	14
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	14
BAB V.....	15
KESIMPULAN .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia, dengan lebih dari 17.000 pulau dan populasi yang bergerak aktif, memerlukan infrastruktur transportasi yang efisien untuk mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Lampung, sebagai salah satu provinsi di Sumatra, memiliki Terminal Rajabasa di Bandar Lampung sebagai titik pusat untuk menghubungkan berbagai kota dan daerah di provinsi ini. Terminal ini melayani ribuan penumpang setiap harinya, termasuk wisatawan, pekerja, dan pengusaha.

Terminal merupakan salah satu komponen kunci dari sistem transportasi dimana penumpang dan barang keluar masuk sebagai titik awal atau akhir perjalanan. Terminal Rajabasa merupakan salah satu terminal tipe A di Jl. ZA. Pagar Alam, Rajabasa, Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung. Terminal ini menggunakan angkutan umum seperti Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Antar Kota (AKAP), Angkutan Lokal (Angdes), dan angkutan bus kota. Sebagai komponen utama pengoperasian terminal dituntut untuk mampu menangani lalu lintas penumpang dan kendaraan, termasuk penyediaan fasilitas umum, serta perlu memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada pengguna. Terminal tidak hanya menunjang kelancaran pergerakan orang dan arus barang, tetapi juga berfungsi sebagai wadah integrasi intramoda dan antarmoda secara lancar dan tertib. Intinya, terminal memiliki fungsi utamanya (Departemen Perhubungan, 1996).

Terminal Rajabasa, Bandar Lampung, adalah salah satu pusat transportasi penting yang melayani penduduk setempat dan wisatawan. Terminal ini memiliki peran strategis dalam menghubungkan berbagai daerah di Provinsi Lampung dan sekitarnya. Fasilitas ini berfungsi sebagai gerbang utama bagi mereka yang ingin menjelajahi keindahan alam, budaya, dan ekonomi daerah tersebut. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan fasilitas pelayanan publik di Terminal Rajabasa memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman penumpang, pertumbuhan ekonomi, dan citra kota Bandar Lampung. Pengelolaan Terminal Rajabasa adalah tanggung jawab pemerintah daerah setempat, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Bandar Lampung. Pemerintah daerah ini memiliki otoritas untuk mengawasi operasional terminal, mengatur tarif, dan menjalankan berbagai inisiatif perbaikan.

Terminal Rajabasa memiliki infrastruktur yang mencakup platform peron, area parkir, terminal angkutan kota, dan fasilitas lainnya. Pemeliharaan dan perbaikan rutin infrastruktur ini adalah bagian penting dari pengelolaan terminal untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan pengguna. Pengelolaan fasilitas mencakup pemeliharaan kebersihan terminal dan keamanan pengguna. Ini termasuk pengawasan kebersihan toilet, tempat sampah, serta pengaturan keamanan dengan kehadiran petugas keamanan atau kamera pengawas untuk menjaga ketertiban dan keamanan. Terminal Rajabasa juga

menyediakan layanan informasi perjalanan kepada pengguna, seperti jadwal keberangkatan, rute, dan informasi perjalanan lainnya. Ini bertujuan untuk membantu pengguna merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.

Namun, pengelolaan fasilitas ini selama beberapa tahun terakhir telah menimbulkan banyak masalah, termasuk ketidakteraturan, kekotoran, dan penyebaran sampah yang sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami masalah ini, menganalisis dampaknya, dan mencari solusi untuk meningkatkan pengelolaan Terminal Rajabasa.

Pada kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pemeliharaan tersebut. Kurangnya perhatian atau tidak sesuainya kegiatan pemeliharaan yang dilakukan dapat menurunkan tingkat produktivitas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Selain itu, permasalahan umum yang sering terjadi adalah penurunan kualitas material dan kekuatan struktur yang disebabkan oleh bertambahnya usia bangunan, pengaruh kondisi lingkungan sekitar bangunan maupun aktivitas pengguna bangunan yang menyebabkan kerusakan pada bagian-bagian bangunan tersebut. Jenis kerusakan banyak dan bervariasi tingkatannya sedangkan dana untuk pemeliharaan terbatas.

Fasilitas transportasi umum seperti Terminal Rajabasa adalah tulang punggung sistem transportasi perkotaan. Keberhasilan dan efisiensi sistem transportasi ini sangat bergantung pada kualitas pengelolaan dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Sayangnya, dalam beberapa tahun terakhir, Terminal Rajabasa telah menghadapi masalah serius dalam hal pengelolaan fasilitas. Beberapa masalah utama yang muncul adalah ketidakteraturan. Terminal Rajabasa sering kali terlihat kacau dan tidak teratur. Papan petunjuk yang buruk, parkir yang sembarangan, dan penataan yang kurang baik membuat pengguna kesulitan dalam mencari jalur yang benar dan membuat kesan yang buruk terhadap terminal ini. Kebersihan terminal sangat minim. Sampah berserakan di mana-mana, toilet kotor, dan kurangnya fasilitas penyediaan air minum yang layak merupakan masalah utama yang mengganggu pengalaman pengguna. Masalah serius lainnya adalah penyebaran sampah. Banyak orang yang tidak membuang sampah dengan benar, dan kurangnya fasilitas pengelolaan sampah yang efektif telah menyebabkan akumulasi sampah yang merusak lingkungan dan membuat terminal ini menjadi tempat yang tidak sehat.

Salah satu masalah yang paling mencolok adalah keberadaan sampah yang berserakan di berbagai area terminal. Sampah-sampah ini tidak hanya menciptakan gambaran yang buruk bagi pengunjung, tetapi juga dapat menjadi tempat berkembangnya penyakit dan masalah kesehatan masyarakat. Kurangnya tempat sampah yang memadai dan tata kelola yang baik dalam pengelolaannya menjadi salah satu penyebab utama sampah berserakan. Ini menciptakan lingkungan yang tidak nyaman dan tidak sehat bagi pengguna terminal. Kebersihan adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam fasilitas pelayanan publik. Pengelolaan fasilitas pelayanan publik yang buruk menyebabkan banyaknya sampah atau debu kotor menumpuk sehingga membuat tidak nyaman bagi pengguna moda transportasi. Pengelolaan beberapa

fasilitas pelayanan publik seperti toilet, ruang tunggu dan penerangan pun perlu dikelola dengan baik.

Kondisi yang kurang baik dalam pengelolaan fasilitas pelayanan publik di Terminal Rajabasa bukan hanya masalah lokal. Terminal ini berperan penting dalam konektivitas antarwilayah di Lampung dan menjadi gerbang utama bagi banyak orang yang masuk dan keluar dari provinsi ini. Keburukan fasilitas dan pelayanan di terminal ini dapat menghambat pergerakan barang dan orang, yang pada gilirannya dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dan kemajuan daerah. Selain itu, ketidakpuasan pengguna terminal juga bisa mengakibatkan konflik dan ketegangan di dalam terminal, yang berpotensi mengancam ketertiban umum dan keamanan. Mengingat peran penting Terminal Rajabasa dalam mobilitas dan konektivitas regional, pemahaman yang mendalam tentang akar permasalahan ini sangat penting untuk mengembangkan strategi perbaikan yang efektif dan berkelanjutan.

Kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan di area terminal juga perlu ditingkatkan. Edukasi tentang pengelolaan sampah yang baik dan budaya membersihkan setelah diri sendiri harus ditingkatkan. Kebersihan terminal tidak hanya memengaruhi pengguna terminal, tetapi juga menciptakan kesan pertama bagi pengunjung yang datang ke Bandar Lampung. Terminal yang kotor dapat merusak citra kota dan mengurangi daya tarik wisata.

Pemerintah Lampung dalam hal ini Kementerian Perhubungan saat ini terus meningkatkan sarana dan prasarana transportasi terminal tipe A Rajabasa untuk mendukung kelancaran aktivitas masyarakat dan pusat ekonomi. Dengan pesatnya perkembangan Lampung, aktivitas manusia menjadi semakin beragam dan meningkat, terutama di terminal. Sirkulasi sangat penting karena aktivitas di terminal bergerak cepat, sehingga aktivitas yang berlangsung di terminal dapat dilakukan dengan lancar, dan sirkulasi yang jelas dan teratur dapat menghindari penyeberangan.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan pemanfaatan fasilitas pada terminal dalam melayani penumpang maupun kendaraan angkutan umum khususnya angkutan antar kota dalam provinsi belum termanfaatkan secara optimal sesuai dengan keberadaannya atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Banyaknya tempat-tempat pelayanan kendaraan dan penumpang yang kosong, terutama tempat antrian kendaraan dan tempat mengisi atau menaikkan penumpang. Untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan fasilitas dan kendaraan angkutan umum yang ada di dalam terminal Rajabasa melayani kendaraan dan penumpang, maka perlu dilakukan analisis dalam pelayanan pengoperasionalnya sehingga dapat berfungsi seoptimal mungkin sebagaimana semestinya baik sekarang maupun di masa yang akan datang dan selain itu dari analisa dapat ditentukan saran perbaikan infrastruktur pelayanan kendaraan. Adapun masalah yang ada di terminal yaitu bagaimana mendapatkan parameter kebutuhan (demand); naik turun penumpang, jumlah kendaraan, dan parameter sediaan (supply); desain dan perbaikan sistem pelayanan kendaraan dan sirkulasi kendaraan dalam terminal (tempat parkir dan tempat keberangkatan kendaraan).

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

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan terminal Rajabasa Provinsi Lampung?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan sarana dan prasarana pelayanan di terminal Rajabasa Provinsi Lampung?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

- a. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja pelayanan Terminal Rajabasa Provinsi Lampung
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan sarana dan prasarana pelayanan di terminal Rajabasa Provinsi Lampung

# **BAB II**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian Terdahulu**

Dalam pengelolaan fasilitas pelayanan publik, ada beberapa peneliti yang mencoba untuk membahas hal ini, mengingat pengelolaan fasilitas pelayanan publik adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena menyangkut urusan khalayak ramai atau publik. Berikut beberapa penelitian mengenai pengelolaan fasilitas pelayanan publik:

Penelitian pertama oleh Karmila Akib (2023) berjudul: Pengelolaan Arsip Pemerintah Desa untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. Menunjukkan bahwa letak arsip administrasi Desa Patiwunga Kecamatan Poso Pesisir Selatan tidak tertata. Struktur arsip masih berantakan atau tidak tertata dengan baik dengan system yang digunakan. Hal ini disebabkan ketidaktahuan aparat desa

tentang pencatatan dan pentingnya penyelenggaraan arsip serta fasilitas penyimpanan dokumen yang kurang memadai.

Penelitian kedua oleh Juriko Abdussamad, Fenti Prihatini Tui, Fatmawati Mohamad, dan Swastiani Dunggio (2022) berjudul: Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Melalui Program Bank Sampah Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango. Menunjukkan bahwa proses implementasi kebijakan pengelolaan sampah melalui program bank sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango meliputi, aspek tanggung jawab, aspek berkelanjutan, aspek manfaat, aspek nilai ekonomi secara keseluruhan pada umumnya telah dilakukan dengan baik, tetapi belum efektif dilaksanakan, masih terdapat kendala seperti keterbatasan bangunan bank sampah, keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya penggajian, serta minimnya pengawasan pihak pemerintah terhadap bank sampah. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pengelolaan sampah melalui program bank sampah yang meliputi tingkat kepatuhan, kelancaran rutinitas fungsi, dan kinerja. Secara keseluruhan faktor-faktor tersebut belum dilakukan dengan maksimal seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya pelatihan dan perlunya peningkatan mengenai sarana dan prasarana, sehingga dapat terpenuhi sesuai dengan harapan dari tujuan sistem bank sampah itu sendiri.

Penelitian ketiga oleh Hani Fitria Rahmani (2019) berjudul: PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara bersama-sama (simultan) sebesar 85%. Sementara sisanya 15% dipengaruhi hal lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini.

Penelitian keempat oleh Desi Ariania & Maulana Maulana (2021) berjudul: EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL ALANG ALANG LEBAR PROVINSI SUMATERA SELATAN. Hasil penelitian ditemukan bahwa: 1) Pada Evaluasi Konteks, Ketidakprofesionalan pengelola terminal menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan; 2) Pada Evaluasi Masukan, Kompetensi dan kedisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal; 3) Pada Evaluasi Proses, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan; 4) Pada Evaluasi Produk, Kinerja pelayanan terminal alang-alang lebar masih belum optimal dan banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Faktor Pendukung Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Alang Alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan adalah adanya regulasi yang mengatur tugas dari pengelola terminal, kemudian ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi pengelola terminal. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sarana prasarana yang kondisinya sudah tidak terlalu baik dan perlu diremajakan, kemudian

kompetensi yang kurang baik dari petugas pelayanan terminal serta belum profesionalnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

## **B. Tinjauan Umum**

### **1. Evaluasi**

Evaluasi dapat dimaknai dengan pemberian nilai, pemberian peringkat dan penaksiran, evaluasi sangat penting sebagai upaya dari perbaikan. Evaluasi kerja merupakan bentuk daripada wujud dan tanggung jawab. Akuntabilitas tidak hanya bersikap transparan terhadap apa yang dilakukan akan tetapi lebih daripada ke bagaimana melakukan dengan baik dan optimal. Evaluasi adalah hasil dari penerapan kebijakan dimana hasil-hasil kebijakan tersebut akan memperlihatkan tercapai tidaknya tujuan, dan ini sangat penting untuk perbaikan kedepannya. Evaluasi kerja merupakan bagian akhir dari proses kerja. Adanya evaluasi kerja akan membantu pemimpin dalam membuat keputusan dan kebijakan, karena dari evaluasilah ada banyak hal yang bisa jadi bahan pertimbangan bagi para pemimpin dalam membuat kebijakan dan keputusan.

Dalam pandangan Taliziduhu Ndraha menerangkan bahwa makna dari evaluasi merupakan perbandingan antara realita yang diharapkan atau apa yang sudah ditentukan dan dengan fakta yang terjadi di lapangan (Ndaha, 1989:201). Kesimpulannya evaluasi ada sejauh mana tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dengan kondisi fakta yang sebenarnya. Jika tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka disinilah pentingnya evaluasi. Dalam pandangan Dunn (2003:608-609) mengemukakan jika evaluasi memiliki karakteristik yang membedakan yaitu sebagai berikut:

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

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

Didasarkan pendapat ahli di atas bahwa evaluasi kinerja adalah bentuk pemberian yang otomatis untuk menentukan kualitas kerja pegawai bagus

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

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

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

## 2. Kinerja

Kinerja adalah pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai sebagai hasil dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Produktivitas adalah hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan berkontribusi terhadap perekonomian. Menurut Wibowo (2011:7), kinerja berasal dari konsep produktivitas, ada juga yang memberikan pengertian produktivitas sebagai hasil kerja atau pekerjaan yang dilakukan. Namun, pada kenyataannya, produktivitas memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana alur kerja itu terjadi. Sedarmayanti (2007) merinci beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

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

Gibson Etal (1996:70) menyebutkan bahwa faktor pengaruh kinerja individu: (1) faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi, (2) faktor psikologis: persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja, dan (3) faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan. Dari beberapa pendapat di atas dapat dirangkum bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal berupa kompetensi kerja dan motivasi kerja serta faktor luar berupa lingkungan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja adalah kompetensi. Menurut Spencer dan Spencer (1993:9), kompetensi merupakan karakteristik/ sifat dasar seseorang yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi. Jadi, kompetensi adalah bagian dari kepribadian dalam dan bersifat kekal serta dapat memprediksikan perilaku dalam berbagai situasi dan tugas pekerjaan. Kompetensi mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menggeneralisasikan berbagai situasi serta berlaku untuk waktu yang lama. Karakteristik kompetensi ini terdiri dari lima tipe yakni: motive (motif), traits (bakat/bawaan), self-concept (konsep diri), knowledge (pengetahuan), dan skill (keterampilan).

### 3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan dan realisasinya tidak dapat diwujudkan sendiri, tetapi diwujudkan melalui kegiatan orang lain, karena merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan, secara teratur dan berkesinambungan meliputi seluruh siklus hidup organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik atau publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi instansi pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebuah pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Bukan melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengerahkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai kemajuan bersama dan menjadi alat sistem hukum yang wajar. Pemerintah berusaha untuk menyenangkan warga negara berdasarkan haknya dengan melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

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

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik yang diberikan haruslah tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan: kejelasan dalam pelayanan publik mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- c. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Akurasi berkaitan dengan reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan haruslah tepat sasaran.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik haruslah memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### 4. Terminal

Penyelenggaraan angkutan umum tersusun dalam jaringan pelayanan berupa terminal dan halte. Karena sifatnya yang besar, penumpang memiliki asal dan tujuan yang sama dalam suatu rute dan waktu selama perjalanan. Pelayanan angkutan umum berada di antara supply dan demand (Warpani, 2002). Rute adalah rute transportasi umum yang menyediakan ubah. Dermaga adalah fasilitas yang sangat kompleks (Morlok, 1984), dan banyak kegiatan khusus dilakukan di dermaga. Kegiatan tersebut terkadang terjadi secara bersamaan dan paralel, dan seringkali menimbulkan kemacetan. Kegiatan statistik berarti bahwa kegiatan statistik tidak dapat diselesaikan tanpa memperhitungkan perubahan dan jumlah barang atau waktu yang diperlukan untuk memproses kondisi, penumpang dan barang.

Berdasarkan Kepmen no. 31 tahun 1995, Terminal penumpang adalah salah satu prasarana angkutan jalan untuk keperluan bongkar muat penumpang, angkutan antarmoda dan antarmoda, serta pengaturan keluar masuknya kendaraan umum, serta angkutan antarmoda dan angkutan antarmoda. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, fungsi terminal angkutan jalan dapat dibagi 3 (tiga) unsur yaitu:

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

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Metode Penelitian**

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

#### **2. Teknik Analisis Data**

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

1. Memperpanjang waktu persepsi, yang memungkinkan perluasan tingkat kepercayaan pada informasi yang dikumpulkan, dapat mempelajari kecenderungan dan dapat menguji data dari responden dan dapat membangun kepercayaan responden pada peneliti
2. Persepsi tanpa henti, untuk menemukan kualitas dan komponen-komponen dalam keadaan yang sangat dapat diterapkan pada masalah

atau masalah yang sedang diselidiki, dan berpusat di sekitar hal-hal ini secara mendetail.

3. Triangulasi, khususnya pemeriksaan keabsahan informasi dengan menggunakan beberapa pilihan yang berbeda dari informasi untuk keperluan pemeriksaan atau sebagai korelasinya dengan informasi tersebut. Triangulasi juga disebut sebagai strategi pengujian yang menggunakan pemanfaatan sumber, secara spesifik melihat dan memeriksa informasi yang didapat.

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

- a. Reduksi data

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

- b. Penyajian data

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

- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

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

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan dari penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa

#### 1. Evaluasi Konteks

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

#### 2. Evaluasi Masukan

Kompetensi dan kedisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal. Dari hasil wawancara yang dilakukan, disiplin pegawai pengelola terminal Rajabasa sudah cukup baik. Komitmen yang tinggi juga ditunjukkan para pegawai dalam menjalankan tugas. Hal yang masih dirasa perlu ditingkatkan adalah kompetensi dan kedisiplinan pegawai. Kurangnya program diklat ditenggarai menjadi penyebab masih kurangnya kompetensi pegawai, sehingga diharapkan nantinya diprogramkan untuk pelaksanaan diklat terkait tugas dan fungsi yang diemban dalam melayani pengguna layanan.

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

#### 3. Evaluasi Proses

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

#### 4. Evaluasi Kinerja

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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

1. Evaluasi kinerja pelayanan Terminal Rajabasa Provinsi Lampung
  - a. Evaluasi Konteks  
Belum profesionalnya pengelolaan terminal menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan.
  - b. Evaluasi Masukan  
Kompetensi dan kedisiplinan pegawai pengelola terminal menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena sejauh ini dinilai belum baik sehingga kinerja pelayanan yang diberikan menjadi belum optimal.
  - c. Evaluasi Proses  
Pada prosesnya, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari informasi yang penulis dapatkan, Pada prosesnya, masih banyak prosedur pelayanan yang belum dilaksanakan oleh pengelola terminal Rajabasa, sehingga pengguna layanan masih merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, beberapa informan memberikan pernyataan bahwa untuk sarana dan prasarana yang ada di terminal Rajabasa kondisinya sudah tidak terlalu baik, sehingga belum mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.
  - d. Evaluasi Produk  
Kinerja pelayanan Terminal Rajabasa masih belum optimal dan banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, diperoleh informasi bahwa Kinerja pelayanan terminal Rajabasa masih belum optimal, banyak hal yang harus ditingkatkan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Respon terhadap pengguna layanan harus benar-benar diperhatikan, karena hal tersebut merupakan aspek penting dalam pelayanan publik.
2. Faktor Pendukung Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Rajabasa Provinsi Lampung adalah adanya regulasi yang mengatur tugas dari pengelola terminal, kemudian ketersediaan sumber daya manusia yang menjadi pengelola terminal. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sarana prasarana yang kondisinya sudah tidak terlalu baik dan perlu diremajakan, kemudian kompetensi yang kurang baik dari petugas pelayanan terminal serta belum profesionalnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Munawar, Dr., Ing, 2004, Manajemen Lalulintas Perkotaan, Universitas Gajahmada, Yogyakarta.
- Mulyasa. 2009. Praktik Penelitian Tindakan Kelas. Bandung. Rosda Karya
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007, Manajemen. Edisi Kedelapan. Jakarta: PTIndeks.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- H.B. Sutopo. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Warpani, 2002, Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Umum. Penerbit ITB Bandung
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Buku kedua
- Steers, M. Richard. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Cuandra, F., Agustin, C., HDBS, E. N., Huang, F., Jacky, J., & Noviani, M. (2023). PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL YANG DITERAPKAN PT RUBYCON INDONESIA. JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI, 2(3), 195-214.
- Akib, K. (2023). Pengelolaan Arsip Pemerintah Desa untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 3(2.2), 1981-1986.
- Abdussamad, J., Tui, F. P., Mohamad, F., & Dunggio, S. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Melalui Program Bank Sampah Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 9(4), 850-868.
- Rahmani, H. F. (2019). PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN. JURNAL BISNIS dan TEKNOLOGI, 11(1), 74-90.
- A Latif. Djaka Suhirkam. Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum Akdp Dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang. PILAR Jurnal Teknik Sipil, Volume 9, No. 2, September 2013
- Rahman, H. Z., Andreas, A., Dofir, A., Perwitasari, D., & Puspito, I. H. (2019, October). OPTIMALISASI ZONASI PENGEMBANGAN TERMINAL TIPE A RAJABASA LAMPUNG. In Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi.
- Perwitasari, D., Rahman, H. Z., Petroceany, J. S., & Andreas, A. (2019, October). EVALUASI PENGEMBANGAN TERMINAL TIPE A WILAYAH SUMATERA. In Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi.

- Arintono, S., No, J. S. B., & SEBAYANG, S. (2005). A Review of Bus Performance in Bandar Lampung. In Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies (Vol. 5, pp. 404-413).
- Wibowo, H., Anggraini, M., & Rio, Y. A. (2018). Pemodelan set covering problem dalam penentuan lokasi halte Bus Rapid Transit (BRT) Pada Koridor Rajabasa-Sukaraja di Kota Bandar Lampung. *Spektrum Industri*, 16(2), 111.