

## **ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA EFEKTIVITAS PELAYANAN TERMINAL SUNGAI CARANG KOTA TANJUNGPINANG**

Wita Safitri<sup>1</sup>, Kustiawan<sup>2</sup>, Novi Winarti<sup>3</sup>  
witasafitri29@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

### **Abstract**

*This study Tanjungpinang City is the capital of the Riau Islands Province as the central government center, the Government, especially Tanjungpinang City, continues to try to provide services and convenience in traffic for the community. Carang River Terminal is a type B terminal that serves public transportation routes and services within and between cities. If public transportation and these services are not arranged, regulated properly, it will cause congestion on public roads considering the City of Tanjungpinang. Regarding the service and operation of the Carang River terminal in Tanjungpinang City, it does not work as intended, this can be seen from the lack of public transportation and services parked on public roads even though the Carang River Terminal. The research objective to be achieved is to find out the obstacles and constraints in optimizing the function of the Carang River Terminal. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach, data collection techniques are carried out by interview, observation and documentation related to the Analysis of Factors Affecting the Low Effectiveness of the Carang River Terminal Service Tanjungpinang City. The data can then be analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected which is supported by the results of interviews with the Jones theory approach in Purwanto (2007: 43) namely the external source approach, internal source approach, and technical support approach. Based on the results of the study, it can be concluded that the Carang River Terminal service has not been running effectively. The factors Influencing the Low Effectiveness of the Carang River Terminal Service Tanjungpinang City can be seen from four indicators, namely the external source approach, the factor is the lack of public transportation operating at the terminal, the internal source approach is the lack of informativeness from the Transportation Agency employees in using the media for organizing socialization to the community, the technical support approach is the factor. is the lack of use and supervision of facilities and infrastructure from Dishub employees and community participation. The factor is the lack of public interest in the use of public transportation.*

**Keywords:** *Analysis, Effectiveness, Term*

### **I. Pendahuluan**

---

Negara Republik Kota Tanjungpinang merupakan ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau sebagai pusat sentral pemerintahan, aktifitas kehidupan masyarakat khususnya ekonomi terus meningkat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2019, laju pertumbuhan ekonomi Provinsi Kepulauan Riau kurun tahun 2016 sampai dengan 2018 berada diatas rata-rata 4,56 persen, Kota Tanjungpinang mengalami pertumbuhan sebesar 3,21 persen. Sejalan dengan perkembangan ekonomi

di Kota Tanjungpinang, percepatan pertumbuhan kendaraan darat baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum juga terus meningkat. Mestinya pertumbuhan ekonomi sudah semakin pesat karena pembangunan infrastruktur lain sudah lebih memadai dibanding pertumbuhan infrastruktur di Kabupaten dan Kota lainnya Kepri. Namun, karena akses transportasi masih berjalan lambat, tentunya sangat mempengaruhi percepatan pertumbuhan kendaraan laut maupun darat. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat kegiatan tentang kualitas pelayanan publik. Sebagai upaya untuk memperjelas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan masyarakat, maka diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003), salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Pelayanan jasa dapat diartikan sebagai jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimaannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu contoh jenis pelayanan ini ialah pelayanan transportasi. Pemerintah khususnya Kota Tanjungpinang terus berusaha memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam berlalu lintas bagi masyarakat. Berhubungan dengan kelancaran arus transportasi ini, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang. Untuk mendukung pertumbuhan sarana transportasi darat, Pemko Tanjungpinang sudah membangun Terminal Sungai Carang. Diketahui bahwa Visi dan Misi yang ingin dicapai dengan keberadaan Terminal Sungai Carang ini adalah dengan adanya terminal yang bersifat modern dan baik maka akan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat sedangkan misinya untuk meningkatkan pelayanan terminal yang ada di Kota Tanjungpinang dengan maksimal dan bersifat lebih maju yang mana seluruh angkutan umum harus masuk dan keluar dari Terminal.

Terminal Sungai Carang merupakan Terminal tipe B yang melayani rute angkutan umum dan jasa dalam dan antar kota. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan pedesaan. Terminal ini dibangun Provinsi Kepulauan Riau tahun 2008 dan dikelola serta menjadi aset pemerintah Kota Tanjungpinang. Di bangun dengan diatas tanah seluas 1 hektar di tengah-tengah komplek pertokoan Bintan Center KM 9, Terminal ini mempunyai nilai strategis sebagai akses terpenting bagi pengaturan kendaraan dalam Kota dan antara Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan. Sesuai fungsinya, Terminal Sungai Carang diharapkan menjadi jantung pengoperasian transportasi umum di Kota Tanjungpinang, meningat angkutan umum dan jasa yang ada di Kota Tanjungpinang jumlahnya cukup banyak dan beragam, ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1 Jumlah Angkutan Umum dan Jasa Kota Tanjungpinang Tahun 2018**

No	Jenis Kendaraan Umum	Jumlah (unit)
1	Mobil penumpang: - Sedan/Taksi	12
2	Mini Bus: - Oplet/angkot - Bus Umum - Bus Bukan Umum	60 2 63
	Total	137

Sumber data : BPS Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Dari tabel diatas, dampak yang timbul jika kendaraan umum dan jasa ini tidak ditata, diatur dengan baik, akan menimbulkan kemacetan pada jalan-jalan umum mengingat Kota Tanjungpinang hanya memiliki panjang jalan sekitar 399,57 (KM). Terminal sebagaimana dalam UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan umum maupun distribusi barang. Mengenai pengelolaan dan pengoperasian terminal Sungai Carang (Bintan Center) oleh DISHUB-KOMINFO Kota Tanjungpinang tidak berjalan sebagaimana fungsinya, ini terlihat dari sepihnya angkutan umum dan jasa yang parkir di jalan-jalan umum padahal Terminal Sungai Carang merupakan tempat yang ditetapkan pemerintah kota Tanjungpinang yang berfungsi sebagai tempat perputaran kendaraan umum dan jasa serta lokasi pemberhentian awal dan akhir baik itu angkutan umum antar kota maupun daerah. Dilokasi Terminal juga tidak terlihat aktifitas-aktifitas pegawai DISHUB-KOMINFO Kota Tanjungpinang yang bekerja dan memantau aktifitas Terminal, hanya pada waktu-waktu tertentu saja pegawai terlihat dilokasi terminal. Kondisi ini menjadikan terminal ini seperti dan seolah-olah tidak beroperasi.

## II. Metode Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang mana berupaya menggambarkan dan menjelaskan, mengungkapkan fakta, keadaan fenomena, variable dan keadaan yang terjadi di lapangan.. Menurut Moleong (2014:11) deskriptif adalah data dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Sedangkan kualitatif meneurut Sugiyono (2011:15) adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Kecenderungan untuk menggunakan metode ini penelitian ini karena dianggap sangat relevan dengan materi penulisan skripsi. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami kejadian yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif yang dimaksud metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan data skunder dan teknik pengumpulan data yaitu observasi,wawancara, studi kepustakaan,dan penelusuran data online. Adapun informan pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Dishub Kota Tanjungpinang	1 orang	Kepala Dishub merupakan pihak dari pengelolaan pelayanan terminal Sungai Carang
2.	Pegawai	2 orang	Pegawai merupakan pihak dari penyelenggaraan dan

			menjalankan pelayanan terminal Sungai Carang
3.	Masyarakat	5 orang	Masyarakat merupakan pihak dari pengguna pelayanan terminal Sungai Carang

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

### III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Jones dalam Purwanto (2007 : 43), dimana ada empat faktor pendukung dalam Efektivitas yaitu pendekatan sumber eksternal, pendekatan sumber internal dan pendekatan pendukung teknis serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### 1. Pendekatan Sumber Eksternal

Pendekatan sumber eksternal yaitu menganalisa Efektivitas organisasi berdasarkan kemampuan dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal. Hal ini dapat dilihat dengan Sosialisasi, memberikan informasi atau mengenalkan kepada masyarakat tentang pelayanan Terminal Sungai Carang, Hubungan dengan pihak eksternal, bagaimana petugas terminal bergerak dalam menjalankan pelayanan terminal sungai carang Unsur penting bagi eksistensi sebuah terminal penumpang adalah adanya angkutan umum dan penumpang, tanpa keduanya terminal tidak bermakna apapun hanya sebatas sebuah bangunan. Angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Angkutan umum yang biasa beroperasi dalam terminal meliputi: angkot, bus, ojek, bajaj, taksi dan metromini. Penumpang adalah masyarakat yang menaiki atau menggunakan jasa angkutan (bus). Karena pada dasarnya komponen prasarana yang disediakan dalam seluruh Terminal dimaksudkan untuk mengantisipasi ataupun melayani mekanisme pergerakan yang ada. Jika ditinjau dari sistem Terminal maka akan ditemui pada sistem tersebut sekumpulan komponen pengguna jasa layanan yang saling berinteraksi satu dengan lainnya. Antara komponen prasarana yang ada dan aktifitas dalam Terminal yang berpengaruh terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa layanan dalam pemanfaatan Terminal. Dalam hal ini sesuai dengan judul penelitian yakni analisis faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya efektivitas pelayanan terminal sungai carang kota tanjungpinang apakah pelayanan di terminal sungai carang sudah berjalan secara maksimal Efektivitas, berkenaan dengan apakah suatu kebijakan mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Diketahui bahwa visi dan misi yang ingin dicapai dengan keberadaan Terminal Sungai Carang ini adalah dengan adanya terminal yang bersifat modern dan baik maka akan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat sedangkan misinya untuk meningkatkan pelayanan terminal yang ada di Kota Tanjungpinang dengan maksimal dan bersifat lebih maju yang mana seluruh angkutan umum harus masuk dan keluar dari terminal. namun realitas misi ini belum berjalan secara maksimal karena masih ditemui bus jurusan Bintan dan Tanjungpinang yang menaikan penumpang dan menurunkan penumpang di luar terminal hal ini tentu saja merugikan pihak terminal itu sendiri.

Sementara itu, berdirinya terminal tersebut adalah aset Pemerintah Kota Tanjungpinang diperuntukan untuk angkutan umum antar Kota dalam Provinsi. Keberadaan terminal angkutan darat yang pertama di Kota Tanjungpinang ini, diharapkan Pemko Tanjungpinang dapat menyusun sistem transportasi darat yang efisien dan dapat menjangkau seluruh wilayah Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana fungsi Terminal Sungai Carang dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna jasa transportasi secara garis besar dapat dilihat dari jumlah angkutan yang semakin menurun hal ini berdampak pada jumlah penumpang yang juga semakin menurun. Kestabilan angkutan dalam pelayanan terminal sangat diperlukan untuk menjaga kenyamanan dari

penumpang, angkutan yang semakin mulai tua dimakan waktu juga menjadi salah satu menurunkan kualitas terminal dalam penyediaan angkutan

**Tabel 4 Jumlah Angkutan Terminal Sungai Carang**

No	Nama Pengelola	Armada	Jumlah Armada
1	Pemerintahan Kota Tanjungpinang	BRT (Bus Rapid Transit)	5
2	Pemerintahan Kota Tanjungpinang	Kepri Trans	7
3	Pemerintahan Kota Tanjungpinang	Damri	1

*Sumber : Kantor Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang Tahun 2018*

Dari pengamatan masih terlihat angkot namun jumlah tidak banyak, kalau taxi tidak ada yang masuk ke terminal sungai carang. Masih minimnya angkutan umum yang masuk ke dalam terminal, berbanding dengan jumlah yang ada menjadi tugas bagi DISHUB-KOMINFO Kota Tanjungpinang untuk melakukan pembenahan pengelolaan Terminal Sungai Carang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa efektifitas keberadaan Terminal Sungai Carang dapat di kategorikan belum berjalan dengan baik. Sarana yang ada masih terlihat tidak dijaga dan dirawat dengan maksimal sehingga terlihat tidak beroperasi, sedangkan mengenai penggalian terhadap potensi yang ada, maksudnya Terminal Sungai Carang ini dapat menarik seluruh angkutan umum untuk masuk terminal agar mempermudah pengawasan namun kenyataannya hal ini belum berjalan secara maksimal karena masih banyak yang tidak masuk terminal. Sehari-hari aktivitas di terminal ini hanya diramaikan oleh anak sekolah dan mahasiswa Umrah menunggu bus. Sedangkan bus perintis tujuan Batam-Bintan Tanjungpinang hanya parkir. Terlihat motor mahasiswa berjejer di parkiran. Kondisi ini tentu saja bertolak belakang dengan harapan dari pembangunan terminal sungai carang sebagai pusat kendali arus angkutan umum di Kota Tanjungpinang.

## 2. Pendekatan Sumber Internal

Pendekatan sumber internal yaitu menganalisa Efektivitas organisasi dengan mengukur kinerja Kemampuan petugas terminal dalam menjalankan tugas dan Pengetahuan petugas terminal tentang teknologi informasi Berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektifitas kinerja pegawai dalam mengoperasikan Terminal Sungai Carang. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 13 Tahun 2012 Tentang SOTK Daerah Kota Tanjungpinang, menyebutkan salah satu fungsi Dishub Kota Tanjungpinang adalah melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap sarana angkutan umum dan jasa baik laut, darat dan udara. Pengendalian dan pengawasan yang dimaksud salah satunya adalah beroperasinya Terminal Sungai Carang di wilayah Kota Tanjungpinang. Di lingkungan internal Dishub sendiri, sesuai dengan susunan tugas dan fungsinya maka pelaksanaan kegiatan operasional terminal berada di bawah kendali Kepala Bidang Perhubungan Darat. Adapun tugas utama pegawai di terminal sesuai dengan surat perintah Nomor: 049 / SPT/DISHUBKOMINFO/DD/2013 yang dikeluarkan oleh Dishub adalah melaksanakan pengamanan dan pengaturan arus lalu lintas di terminal yang meliputi mengatur arus kendaraan umum yang masuk dan keluar terminal dan mengatur arus penumpang naik dan turun di terminal.

Untuk pengawasan dari Dishub sudah berjalan cukup baik, ini terlihat sejumlah angkutan umum parkir dan menurunkan di area terminal sudah ada pengawasan dari petugas, namun jika dilihat dari pengaturan angkutan masih kesemerautan pengaturan di area terminal belum cukup baik. untuk

kegiatan penertiban dan penindakan yang dilaksanakan pegawai dalam melaksanakan kegiatan rutin di terminal seperti melakukan pengecekan identitas kecakapan supir, pengecekan kelayakan angkutan umum dan izin trayek bagi setiap angkutan umum yang masuk ketertinal juga sudah berjalan cukup baik, pengecekan kelayakan angkutan umum dilakukan Dishub 6 bulan sekali.

Jika dilihat sesuai pengamatan pegawai Dishub sudah bekerja sesuai tugas yang diberikan dan kewenangan. Bisa dibilang Dishub sudah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Sungai Carang namun memang terdapat beberapa kendala seperti kurangnya kecakapan pegawai dalam penggunaan media agar lebih luas dalam menginformasikan atau mengiklankan pelayanan Terminal Sungai Carang kepada masyarakat. Kurangnya dukungan peraturan khusus mengenai terminal ini juga mempersulit bagi Dishub Kota Tanjungpinang khususnya dalam menjalankan tugas, mengingat penertiban dan penindakan angkutan umum dan jasa juga harus didukung dan melibatkan berbagai unsur seperti pihak kepolisian. Secara keseluruhan dalam pengoperasian Terminal Sungai Carang pegawai belum memiliki kredibilitas dan pola kerja yang baik sesuai dengan standarisasi tugas dan fungsi. Berdasarkan hasil wawancara pihak Dishub Kota Tanjungpinang sudah melakukan sosialisasi melalui beberapa media seperti Kominfo, Tribun, dan Radio kota Tanjungpinang. Masyarakat juga bisa membuka website untuk kejelasan informasi terkait BRT Terminal Sungai Carang.

### **3. Pendekatan Pendukung Teknis**

Pendekatan pendukung teknis yaitu mengevaluasi kemampuan organisasi dalam mengkonversi keterampilan dan sumber-sumber menjadi barang dan jasa secara efisien. Pendekatan teknis yaitu dimana petugas Kota Tanjungpinang mampu menjadikan sumber-sumber yang ada menjadi suatu barang atau layanan yang baik masyarakat (publik) seperti pemanfaatan jaringan internet sebagai sumber-sumber pendorong keberhasilan layanan petugas. Komponen prasarana transportasi yang seharusnya ada pada sebuah Terminal adalah disesuaikan dengan fungsi Terminal yang ingin direncanakan. Karena pada dasarnya komponen prasarana yang disediakan dalam seluruh Terminal dimaksudkan untuk mengantisipasi ataupun melayani mekanisme pergerakan yang ada. Jika ditinjau dari sistem Terminal maka akan ditemui pada sistem tersebut sekumpulan komponen pengguna jasa layanan yang saling berinteraksi satu dengan lainnya. Antara komponen prasarana yang ada dan aktifitas dalam Terminal yang berpengaruh terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa layanan dalam pemanfaatan Terminal. Komponen- komponen tersebut antara lain:

1. Moda angkutan umum (bus, angkot, taksi, dan moda angkutan lain)
2. Penumpang dan calon penumpang
3. Kendaraan pribadi dan para pejalan kaki

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Ketersediaan fasilitas dalam suatu terminal dimaksudkan adalah suatu yang diberikan dalam hal ini fasilitas yang tersedia yang dapat memberikan pelayanan kepada angkutan umum, penumpang maupun calon penumpang. Terminal Sungai Carang sebagai salah satu Terminal tipe B Kota Tanjungpinang harusnya difungsikan dan dirawat selayaknya Terminal tipe B, namun kenyataan dilapangan banyak fasilitas yang tidak difungsikan dan pengatur dalam operasinya terkesan dilakukan dengan tidak baik, dimana hal ini salah satu penyebab tidak efektifnya fungsi Terminal Sungai Carang.

Secara umum semua sarana fasilitas umum sudah mulai terpenuhi, namun yang menjadi permasalahan adalah pengaturan dan pengelolaan dalam memfungsikan fasilitas utama. Bila melihat alur sirkulasi lalu lintas kendaraan angkutan umum yang ada tidak memiliki batasan antara jalur keberangkatan dan jalur kedatangan di dalam terminal membuat alur sirkulasi kendaraan kurang teratur. Kondisi ini juga membuat penumpang bingung dan sulit untuk mencari kendaraan yang mereka tuju karena letak parkir yang kurang jelas dan sering berpindah-pindah.

Walaupun ada dua lajur pintu di Terminal Sungai Carang namun tidak adanya pemisahan jalan pintu masuk kendaraan kedalam dan keluar terminal membuat sirkulasi arus kendaraan terlihat tidak tertata dengan baik. Selanjutnya sedikitnya rambu-rambu pengaturan di lokasi terminal serta belum adanya papan informasi, yang memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan angkutan umum dan tidak terlihat juga adanya loket penjualan tiket di lokasi terminal menjadikan terminal kelihatan tidak beraktifitas layaknya terminal pada umumnya. Untuk fasilitas pendukung lainnya masih banyak kekurangannya seperti ruang tunggu masih kurang baik karena jika hujan bisa terkena tempiasnya, tidak adanya fasilitas ruang pengobatan dan ruang informasi, tempat penitipan barang dan lain-lain. Sedangkan fasilitas yang sudah ada kondisinya tidak terawat dan sangat kotor seperti toilet dan kantin. Dengan berbagai upaya yang dilakukan Dishub untuk meningkatkan pelayan Terminal Sungai Carang ini namun, terbentur akan masalah anggaran. Pengelolaan yang dilakukan pegawai memperlihatkan kurang maksimalnya Terminal Sungai Carang ini menyebabkan kurang diminati masyarakat.

Jiika dikaitkan dengan sistem kota, lokasi terminal yang ada di pinggir kota sebenarnya sangat menguntungkan bagi pemerintah Kota Tanjungpinang dalam rangka pengembangan wilayah terutama daerah pinggir kota atau perbatasan kota, jika ditinjau dari kemudahan mencapai lokasi, terminal angkutan umum regional tersebut cukup strategis dan mudah untuk dicapai oleh pengguna angkutan umum lainnya, walaupun keberadaan terminal ini tidak langsung akses ke jalan utama, akan tetapi lokasinya yang strategis karena dekat dengan pusat kegiatan seperti pertokoan dan pasar serta terletak pada daerah permukiman yang cukup padat, namun sangat disayangkan kondisi saat ini Terminal Sungai Carang sangat sepi dari aktifitas warga.

Berdasarkan data dan informasi yang telah dilakukan kepada beberapa pengguna jasa terminal, secara umum mereka berpendapat bahwa kondisi terminal yang seperti ini mengurangi keoptimalan fungsi terminal dalam melayani pengguna sebagai salah satu fasilitas publik. Perlu adanya penambahan, peningkatan atau perbaikan untuk fasilitas yang telah rusak agar lebih meningkat kinerja terminal. Belum optimalnya pengelolaan Terminal Sungai Carang juga dapat dilihat dari sudah banyak fasilitas yang mulai rusak. Rasa nyaman bagi pengguna angkutan umum di Terminal Sungai Carang secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, belum terciptanya kenyamanan ketika berada di lokasi terminal, penataan ruang dan pengaturan pergerakan angkutan umum yang ada belum mendukung pelayanan yang diharapkan masyarakat.

#### **IV. Kesimpulan**

---

Pelayanan yang prima pada dasarnya harus terlaksana dengan cepat, akurat dan berkualitas, dimana dalam waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat tidak perlu memerlukan waktu yang lama sesuai dengan ketepatan aspek yang bersifat akurat. Dari pelayanan yang terlaksana secara prima membuat program berjalan efektif dan efisien maka akan mencapai tujuan sesuai dengan sasaran. Sehingga Dinas Perhubungan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Sungai Carang. Berdasarkan evaluasi dilakukan selama ini, Dinas Perhubungan telah melakukan upaya dalam meningkatkan sarana dan prasana untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan masyarakat dalam pengguna pelayanan jasa Terminal Sungai Carang. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang analisa faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya efektivitas pelayanan terminal sungai carang belum cukup baik. Adapun faktor Mempengaruhi Rendahnya Efektivitas Pelayanan Terminal Sungai Carang Kota Tanjungpinang terlihat dari empat indikator yaitu pendekatan sumber eksternal, pendekatan sumber internal, pendekatan pendukung teknis dan pasrtisipasi masyarakat yang belum maksimal terkait pelaksanaan pelayanan terminal.

Pendekatan sumber eksternal bentuk dari kemampuan hubungan pihak pelaksana dengan masyarakat, hubungan ini yang dilihat dari kemampuan mengsosialisasikan terkait pelaksanaan pelayanan. Berbagai upaya sudah dilakukan Dishub, namun masih belum maksimal. Kurang luasnya menginfokan kepada masyarakat akan adanya pelayanan di Terminal Sungai Carang berdampak pada jumlah pengguna jasa pelayanan Terminal Sungai Carang. Sesuai fungsi dari terminal seharusnya

menjadi tempat keluar dan masuknya angkutan umum, namun realitasnya yang terjadi di Terminal Sungai Carang tidak terjadi sesuai dengan fungsi dan tujuan terminal. Semakin berkurang jumlah angkutan umum yang keluar dan masuk terminal hal ini berdampak pada jumlah penumpang yang semakin menurun. Kurangnya pengelolaan terminal sesuai dengan fungsi dan tujuan mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan di Terminal.

Sumber daya dari Dishub sudah cukup baik, namun masih kurang baik untuk pelaksanaan kinerjanya. Dishub sudah bekerja sesuai dengan tugas dan kewenangannya, tapi masih ada yang tidak sesuai target seperti kurang kecakapan dalam penggunaan media untuk mengsosialisasikan kepada masyarakat. Dalam penggunaan media untuk kegiatan sosialisasi hanya menggunakan media kominfo dan penyiaran melalui radio RRI, hal ini belum terlalu luas dikarenakan dilihat dari zaman sekarang masyarakat sudah mulai kurang menggunakan media kominfo maupun mendengarkan radio. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat diharapkan agar masyarakat mengetahui adanya pelayanan di Terminal namun masih banyak masyarakat yang tidak sehingga mengetahui adanya pelayanan Terminal Sungai Carang. Dari kurangnya info yang diperoleh masyarakat ini berdampak pada kurangnya apresiasi masyarakat dalam penggunaan jasa terminal, hal ini yang menjadi terlihat seolah olah tidak beroperasi.

Upaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarna dari pihak pelaksana pelayanan sudah cukup baik namun masih kurang memadai. Kurangnya upaya dari pihak pelaksana bisa dilihat dari kurangnya pengawasan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana Terminal, seperti sarana yang sudah ada tidak dirawat dengan baik bahkan semakin waktu bertambah menjadi rusak. Pihak kantor selalu berusaha meningkatkan kualitas sarana dan prasarana namun masih terdapat kendala seperti terbentur akan masalah anggaran yang menjadi terbatasnya pergerakan pihak pelaksana untuk melakukan perbaharuan dari Terminal Sungai Carang. Terminal Sungai Carang sebagai salah satu Terminal tipe B di Kota Tanjungpinang harusnya difungsikan dan dirawat selayaknya Terminal tipe B, namun kenyataan dilapangan banyak fasilitas yang tidak difungsikan dan pengatur dalam operasinya terkesan dilakukan dengan tidak baik, dimana hal ini salah satu penyebab tidak efektifnya fungsi Terminal Sungai Carang. Partisipasi Masyarakat

## V. Daftar Pustaka

---

### **Buku**

- Abidin, Said Zainal. 2016. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers.
- Georgopolous, Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya Semarang.
- Meleong, J Lexy (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Edisi Revisi. Rosda: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Meleong, J Lexy (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Edisi Revisi. Rosda: Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Purwanto 2007. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

### **Skripsi**

- Dewi, Ulfah, Nabilah. 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT MAMMINASATA)*. Universitas Hasanuddin.

Eko, Danang. 2013. *Efektivitas Pengelolaan Terminal Kertonegoro di Kabupaten Ngawi (Studi Kasus: Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Kertonegoro Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngawi)*. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Jupriyadi, 2018, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Pematang Puti*. Riau : Universitas Pasir Pengaraian

### **Peraturan undang-undang**

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang pada pasal 33 ayat 2

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang fungsi terminal sebagai kendaraan umum untuk angkutan antar kota, provinsi, dan desa

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, pendapatan daerah bersumber dari kendaraan umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Peraturan Menteri Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan

## **VI. Ucapan Terimakasih**

---

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dalam penyelesaian penelitian ini, oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang setulus tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Kustiawan, M. Soc., Sc. Selaku Pembimbing 1 yang telah mendorong, membimbing, serta memberikan arahan yang sangat bermanfaat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Novi Winarti, M.A Selaku Pembimbing 2 dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan dan dorongan yang bagi penulis dalam perkuliahan maupun penyelesaian skripsi.
3. Bapak Hero Sinjal, Bapak Teguh Amanto, SE,M.M yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga penelitian ini menjadi awal yang baik dalam melangkah bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan ke depannya.