

Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Kabupaten Tebo

Dedi Epriadi¹, Ulina Harma²

¹ Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

² Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 25 Juli 2020

Revisi Akhir: 10 Agustus 2020

Diterbitkan Online: 22 Agustus 2020

KATA KUNCI

Peran Pemda, Kualitas Layanan, Pengelolaan Terminal

KORESPONDENSI

No HP: 0822 8375 0351

E-mail: dedi.epriadi@puterabatam.ac.id

A B S T R A C T

The purpose of this research to see how The Role of Local Government in Improving the Quality of Terminal Management (Study at the Office of Transportation, Communication and Information, Tebo Regency). This type of research used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The results of this study show that the 1. The Department of Transportation, Communication and Information Technology of Tebo Regency has managed terminal quality such as establishing a terminal as an UPTD so that it can further maximize public services in the transportation sector, provide facilities to UPTD in improving the quality of terminal management, giving authority to UPTD for terminal management both in the service sector and in the area of local revenue, directing public transportation to utilize the terminal.

1. PENDAHULUAN

Masyarakat selalu mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik akibat tidak adanya informasi yang pasti tentang aturan main yang berlaku dalam pemberian pelayanan. Dalam proses pelayanan masyarakat selalu merasakan adanya perlakuan diskriminatif antara satu dengan yang lain. Proses diskriminatif ini terjadi karena adanya permainan aparat pemerintah yang memberikan pelayanan dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Aparat pemerintah tidak memahami fungsinya sebagai pelayan publik yang setiap saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mereka kadang-kadang memposisikan dirinya untuk selalu disegani oleh rakyat.

Kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah selama ini, masih sangat rendah, sehingga sering kali tidak

memberikan kepuasan kepada masyarakat. Harus Ada kesadaran aparat pemerintah semua level mengenai fungsinya dalam melayani kepentingan umum. Artinya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik melakukan pemantauan dan penilaian terhadap standar pelayanan publik di 22 pemerintahan daerah di provinsi dan pemerintah kota/kabupaten pada tahun 2013. Pemantauan dilakukan dari bulan September sampai November 2013.

Seluruh perwakilan Ombudsman melakukan observasi sampel pada satuan kerja pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat atau perorangan berdasarkan hasil penelitian terhadap pemerintah daerah provinsi itu ditemukan bahwa pelayanan pada dinas

provinsi 60.5 persen masih masuk dalam kategori zona merah. Zona merah ini menggambarkan kepatuhan yang rendah dari penyelenggara perizinan terhadap pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dari observasi itu zona merah tertinggi ada di wilayah Sulawesi selatan yaitu 90,9 persen di ikuti Papua 88,9 persen dan Kalimantan sebanyak 83,3 persen. Adapun institusi pemerintah yang dijadikan tempat observasi adalah Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Ketanagakerjaan, Dinas Pendidikan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Dan Perdagangan, Dinas Perhubungan Dan Dinas Pendapatan Daerah.

Sebagaimana diketahui jumlah kota dan kabupaten di seluruh Indonesia pada tahun 2012 mencapai 497 kota dan kabupaten. Masing-masing kota mengalami perkembangan hal ini tercermin dari meningkatnya aktivitas masyarakat di semua aspek. Peningkatan tersebut menuntut ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pada kenyataannya ketersediaan sarana dan prasarana tersebut belum sepenuhnya mendukung kebutuhan, sehingga terdapat kesenjangan antara kepastian sarana dan prasarana dengan kebutuhan pelayanan. Kesenjangan tersebut apabila tidak segera diantisipasi, akan muncul berbagai masalah dibidang transportasi.

Pelayanan angkutan umum disebagian kota-kota besar dalam kondisi yang tidak memuaskan dan tingkat penggunaannya cenderung mengalami penurunan. Pelayanan angkutan umum yang tidak baik mendorong masyarakat lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi, kondisi ini akan memperparah terjadinya kemacetan lalu lintas. Kinerja transportasi akan semakin parah karena rendahnya disiplin pengguna jalan, seperti kendaraan umum yang menaikkan penumpang di sembarang tempat. Di kabupaten Tebo transportasi angkutan penumpang menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, apalagi kabupaten tebo merupakan jalur lintas timur sumatera atau lintas Nasioanal Indonesia bagian barat. Sehingga arus transportasi ini secara tidak langsung memberi dampak positif dalam pembangunan kabupaten Tebo. Transportasi merupakan urat nadi bagi perekonomian masyarakat, sehingga dengan lancarnya transportasi maka akan meningkat pula taraf hidup ekonomi masyarakat.

Oleh karena itu arus transportasi ini perlu adanya perhatian dari pemerintah kabupaten Tebo demi tercapainya transportasi yang lancar dan tertib sesuai dengan cita-cita nasional yaitu mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia, untuk itulah pemerintah kabupaten tebo melalui Dinas Perhubungan

Komunikasi Dan Informatika sebagai pelaksana tugas pemerintah kabupaten Tebo bagian perhubungan (transportasi) membentuk UPTD terminal dalam rangka memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Melalui Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2009 tentang organisasi unit pelaksana dinas terminal pada dinas perhubungan komunikasi dan informatika kabupaten Tebo, pemerintah berharap bisa lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun pada kenyataannya dalam pengelolaan terminal belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Dari latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mencoba melakukan penelitian pada masalah tersebut dengan judul **“Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Kabupaten Tebo”**.

Penelitian Terdahulu

Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal Makassar metro Kota secara keseluruhan, penumpang didalam terminal Makassar Metro cukup puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan diterminal dengan nilai indeks kepuasan sebesar 63.33 persen, penumpang diluar terminal kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan diterminal dengan indeks sebesar 49,62 persen dan kru angkutan umum didalam terminal cukup puas dengan indeks sebesar 65,31 persen.

Beberapa atribut pelayanan di terminal yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna jasa yaitu:

- a. Menurut Penumpang Didalam Terminal
 1. Waktu menunggu antara keberangkatan dan kedatangan angkutan umum
 2. Ketetapan jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum
 3. Layanan informasi dan tarif
 4. Ruang tunggu penumpang
 5. Penerangan didalam hari
 6. Rambu dan papan informasi
- b. Menurut Penumpang Diluar Terminal
 1. Waktu menunggu antara keberangkatan dan kedatangan angkutan umum
 2. Kepastian jadwal kedatangan keberangkatan angkutan umum
 3. Fasilitas pengaduan bila ada keluhan
 4. Keberadaan calon penumpang
 5. Jaminan keamanan dan keselamatan
 6. Keberadaan buruh bagasi

7. Kamar kecil, toilet, MCK
- c. Menurut Kru Angkutan
 1. Kondisi jalan diterminal
 2. Tempat cucian angkutan umum
 3. Sistem informasi pelayanan diterminal
 4. Bengkel yang memadai
 5. Ruang istirahat awak angkutan umum
 6. Kamar kecil, toilet, MCK

Karakteristik penumpang didalam terminal dan diluar terminal seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, frekuensi perjalanan dan tujuan perjalanan yang memiliki hubungan dan penilaian mengenai tingkat keuasaan terhadap pelayanan diterminal. Karakteristik kru angkutan umum didalam terminal seperti jenis pelayan, jadwal operasi, jenis kendaraan, frekuensi perjalan dalam sehari dan jumlah armada yang memiliki hubungan dengan penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peranan

Menurut Bidlle dan Thomas peran identik dengan pembawaan "Lakon" oleh seorang pelaku dalam panggung sandiwar. Pendapat diatas hampir sama dengan penegrtian yang dikemukakan oleh Shakespeare yang mengatakan bahwa, dunia itu sekedar panggung dan semua pria dan wanita hanyalah pemain. Dengan menggunakan kiasan yang sama, semua anggota kelompok organisasi adalah aktor, masing-masing memainkan suatu peranan, yang dimaksud dengan istilah peran dalam hal ini adalah seperangkat pola perilaku yang diharapkan dikaitkan pada seorang yang menduduki suatu posisi tertentu dalam suatu unit sosial. Peranan adalah sikap dan tindakan seseorang yang menunjukkan tugas, fungsi, dan tanggung-jawab serta wewenang yang harus di lakukan oleh seorang sesuai dengan kedudukan. Secara sederhana peranan dapat diartikan sebagai pola tugas dan kewajiban para anggota kelompok serta bagaimana suatu tugas dibagikan antar anggota kelompok. Peranan adalah suatu perilaku yang diharapkan dari seorang oleh orang lain bila melakukan interaksi dengan mereka (a role is behavior pattern, that other expect of a person when he or she interaction with them). Peranan dapat dikatakan sebagai alat sekaligus sebagai proses yang dilakukan oleh pemerintahan dalam rangka mendorong, menggerakkan, dan meningkatkan swakarsa (inisiatif) dan swadaya masyarakat didalam berbagai kegiatan pembangunan.

Dalam penentuan pekerjaan yang harus dilakukan adalah pembagian tugas serta tanggung-jawab kepada setiap anggota atau kelompok serta penentuan hubungan antara manusia dalam kelompok/organisasi itu sendiri, sehingga antara atasan dengan bawahan akan menimbulkan peranan masing-masing yang menentukan dalam pencapaian tujuan kelompok /organisasi. Pembagian tugas (job description) harus didasarkan kepada latar belakang keahlian yang dimiliki. Pemahaman peran secara dramatis akan disederhanakan jika masing-masing diri memilih satu peran dan memainkannya secara teratur dan konsisten, namun amat disayangkan kita dituntut memainkan sejumlah peran yang beraneka, baik pada pekerjaan, amupun diluar pekerjaan. Di samping pendapat di atas, Sondang P. Siagian memberikan pengertian peran sebagai sikap dan tindakan seseorang yang menunjukkan tugas dan fungsi, tanggung-jawab, wewenang yang harus dilakukan seseorang sesuai kedudukannya.

Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan

Pemerintah (government) secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu kubernan atau nahkoda kapal, yang artinya menatap kedepan. Menurut ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan bahwa Pemerintah itu terbagi menjadi :

1. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.

Pengertian pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan wewenang negara (fungsi negara). Berkaitan dengan hal itu pengertian pemerintahan dalam arti sempit adalah pemerintahan yang meliputi fungsi dari lembaga eksekutif saja, sedangkan pemerintahan dalam arti luas

adalah seluruh fungsi negara yang meliputi legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

Pengertian Daerah

Daerah dilihat dari aspek administrasi didefinisikan sebagai suatu ruang atau lahan yang dibatasi oleh suatu batasan administrasi. Sedangkan dari aspek pemerintahan, didefinisikan sebagai suatu lingkungan pemerintahan tingkat provinsi dan kabupaten.

Pengertian Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah (Gubernur, Bupati atau Walikota) dan perangkat daerah Otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah. Menurut Soekanto, Pemerintah adalah kepala Daerah dan DPRD. Hal ini memberikan arti bahwa tidak terdapat adanya pemisahan secara kongkrit antara eksekutif dan legislatif yang dapat memicu tidak berjalannya pengawasan secara efektif.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 adalah :

- a. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
- c. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah, sangat bertalian erat dengan beberapa asas dalam pemerintahan suatu negara, yakni sebagai berikut:

- a. Asas sentralisasi
Asas sentralisasi adalah sistem pemerintahan dimana sistem pemerintahan di mana segala kekuasaan dipusatkan di pemerintah pusat.
- b. Asas desentralisasi
Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia
- c. Asas dekonsentrasi

Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah kepada instansi vertikal wilayah tertentu.

- d. Asas tugas pembantuan

Asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa; dari pemerintah provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota dan/atau desa; serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk tugas tertentu.

Asas desentralisasi dalam pemerintahan daerah di Indonesia dapat ditanggapi sebagai hubungan hukum keperdataan, dimana terdapat penyerahan sebagian hak dari pemilik hak kepada penerima sebagai hak, dengan obyek tertentu. Pemilik hak pemerintahan adalah di tangan pemerintah, dan hak pemerintahan tersebut diberikan kepada pemerintah daerah, dengan obyek hak berupa kewenangan pemerintah dalam bentuk untuk mengatur urusan pemerintahan, dengan tetap dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ditinjau dari sudut penyelenggaraan pemerintahan, desentralisasi antara lain bertujuan meringankan beban pekerjaan Pemerintah Pusat. Dengan desentralisasi tugas dan pekerjaan dialihkan kepada Daerah. Pemerintah Pusat dengan demikian dapat memusatkan perhatian pada hal-hal yang bersangkutan dengan kepentingan nasional atau Negara secara keseluruhan.

Tujuan utama yang ingin dicapai melalui kebijaksanaan desentralisasi yaitu: tujuan politik dan tujuan administratif.

- a. Tujuan politik akan memposisikan Pemerintah Daerah sebagai medium pendidikan politik bagi masyarakat di tingkat lokal dan secara *agregat* akan berkontribusi pada pendidikan politik secara nasional untuk mencapai terwujudnya *civil society*.
- b. Tujuan administratif akan memposisikan Pemerintah Daerah sebagai unit pemerintahan di tingkat lokal yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan masyarakat secara efektif, efisien, dan ekonomis yang dalam hal ini terkait dalam pelayanan publik.

Sejalan dengan pendapat tersebut, ide desentralisasi yang terwujud dalam konsep otonomi daerah sangat terkait dengan konsep pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu dalam desentralisasi terdapat 3 (tiga) dimensi utama, yaitu:

- 1) Dimensi ekonomi, rakyat memperoleh kesempatan dan kebebasan untuk mengembangkan kegiatan ekonominya

sehingga mereka secara relatif melepaskan ketergantungannya terhadap bentuk-bentuk intervensi pemerintah, termasuk didalamnya mengembangkan paradigma pembangunan yang berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Dalam konteks ini, eksploitasi sumber daya dilakukan untuk kepentingan masyarakat luas, dilakukan oleh masyarakat lokal;

- 2) Dimensi politik, yakni berdayanya masyarakat secara politik, yaitu ketergantungan organisasi-organisasi rakyat dari pemerintah;
- 3) Dimensi psikologis, yakni perasaan individu yang terakumulasi menjadi perasaan kolektif (bersama) bahwa kebebasan menentukan nasib sendiri menjadi sebuah keniscayaan demokrasi. Tidak ada perasaan bahwa “orang pusat” lebih hebat dari “orang daerah” dan sebaliknya.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, tampak bahwa tujuan yang akan diwujudkan dengan dianutnya konsep desentralisasi adalah agar tidak terjadi penumpukan kekuasaan (*concentration of power*) pada satu pihak saja, yakni Pemerintah Pusat. Dan dengan desentralisasi diharapkan terjadi distribusi kekuasaan (*distribution of power*) maupun transfer kekuasaan (*transfer of power*) dan terciptanya pelayanan masyarakat (*public services*) yang efektif, efisien dan ekonomis serta terwujudnya pemerintahan yang demokratis (*democratic government*) sebagai model pemerintahan modern serta menghindari lahirnya pemerintahan sentralistik yang sebenarnya sudah tidak populer.

Kebijakan desentralisasi yang dijalankan di Indonesia sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004 tidak lagi merujuk pada istilah tingkatan karena hubungan provinsi dan daerah kita bersifat *coordinate* dan *independent*. Distribusi fungsi diberikan pada provinsi atau pada tingkatan pertama dalam pembagian dan kabupaten atau kota setara dengan tingkatan ke dua.

Selain itu, UU No. 32 Tahun 2004 juga mengatur distribusi fungsi pada pemerintahan desa yang setara dengan tingkatan ketiga. Namun dalam hal pelaksanaannya, distribusi fungsi pada pemerintahan desa dijalankan dibawah subordinasi dan bergantung pada daerah kabupaten atau kota. Sistem otonomi daerah yang memberikan sebagian wewenang yang tadinya harus diputuskan pada pemerintah pusat kini dapat di putuskan di tingkat pemerintah daerah. Kelebihan sistem ini adalah sebagian besar keputusan dan kebijakan yang berada di daerah dapat diputuskan di daerah tanpa adanya campur tangan dari pemerintahan di pusat. Namun kekurangan dari sistem desentralisasi pada otonomi khusus untuk daerah adalah euforia

yang berlebihan di mana wewenang tersebut hanya mementingkan kepentingan golongan dan kelompok serta digunakan untuk mengeruk keuntungan pribadi atau oknum. Hal tersebut terjadi karena sulit untuk dikontrol oleh pemerintah di tingkat pusat. Pemberian otonomi daerah sebagai perwujudan dari desentralisasi pada hakekatnya memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat (UU No. 32 Tahun 2004).

Desentralisasi diselenggarakan untuk mewakili kepentingan nasional. Desentralisasi diselenggarakan untuk mewakili kepentingan masyarakat setempat (lokal) di daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Mengingat masyarakat tiap masyarakat lokal memiliki keunikan masing-masing, dengan demikian hanya cocok jika instrumen desentralisasi diterapkan. Desentralisasi menurut berbagai pakar memiliki segi positif, diantaranya : secara ekonomi, meningkatkan efisiensi dalam penyediaan jasa dan barang publik yang dibutuhkan masyarakat setempat, mengurangi biaya, meningkatkan output dan lebih efektif dalam penggunaan sumber daya manusia. Secara politis, desentralisasi dianggap memperkuat akuntabilitas, political skills dan integrasi nasional. Desentralisasi lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya, memberikan/menyediakan layanan lebih baik, mengembangkan kebebasan, persamaan dan kesejahteraan.

Pengertian Otonomi Daerah

Otonomi daerah ialah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah sebagai kesatuan masyarakat hukum untuk mengatur, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat setempat dengan tetap menghormati peraturan perundangan yang berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Otonomi Daerah adalah: “hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Dari pengertian tersebut diatas dapat diartikan bahwa: “otonomi daerah merupakan kemerdekaan atau kebebasan menentukan aturan sendiri berdasarkan perundang-undangan, dalam memenuhi kebutuhan daerah sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh daerah”.

Prinsip-prinsip otonomi daerah yang dianut dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014, yaitu :

1. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dan memperhatikan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan, serta potensi keanekaragaman daerah.
2. Pelaksanaan otonomi daerah didasarkan pada otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.
3. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakkan pada daerah kabupaten dan daerah kota, sedangkan otonomi daerah provinsi merupakan otonomi yang terbatas.
4. Pelaksanaan otonomi daerah harus sesuai dengan konstitusi negara, sehingga tetap terjalin hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah.
5. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan kemandirian daerah otonom dan karenanya dalam daerah kabupaten dan daerah kota tidak ada lagi wilayah administrasi. Demikian pula di kawasan-kawasan khusus yang dibina oleh pemerintah atau pihak lain, seperti badan otoritas, kawasan pelabuhan, kawasan perumahan, kawasan industri, kawasan perkebun, kawasan pertambangan, kawasan kehutanan, kawasan perkotaan baru, kawasan pariwisata dan sebagainya, berlaku ketentuan peraturan daerah otonom.
6. Pelaksanaan otonomi daerah harus meningkatkan peranan dan fungsi badan legislatif daerah, baik secara fungsi legislasi, fungsi pengawasan maupun fungsi anggaran dan penyelenggaraan pemerintah daerah.
7. Pelaksanaan tugas pembantuan tidak hanya dari pemerintah kepada daerah, tetapi juga pemerintah daerah kepada desa yang disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaan dan pertanggung jawaban kepada yang menugaskan.

Pengertian Pengelolaan

Menurut Robert T. Kiyosaki & Sharon L, Pengelolaan adalah sebuah kata yang besar sekali, yang mencakup pengelolaan uang, waktu, orang, sumber daya, dan terutama pengelolaan informasi. Sedangkan menurut AA Dani Saliswijaya, Pengelolaan merupakan upaya untuk mengurangi terjadinya kemungkinan risiko terhadap lingkungan hidup berupa terjadinya pencemaran atau kerusakan lingkungan hidup, mengingat bahan berbahaya dan beracun mempunyai potensi yang cukup besar untuk menimbulkan efek negatif.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan.

Unsur-unsur tersebut antara lain :

- a) Sistem, Prosedur dan Metode
- b) Personil
- c) Sarana dan Prasarana
- d) Masyarakat sebagai pelanggan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat. Azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Keamanan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan 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.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik 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 atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan 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 parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pengertian Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan usaha swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pengertian Terminal

Terminal merupakan prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud jaringan transportasi. Menurut Undang-Undang Lalu Lintas No. 14 tahun 1992, 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 jarinya transportasi. Yang dimaksud terminal bus sendiri adalah tempat dimana sekumpulan bus mengakhiri dan mengawali lintasan operasionalnya. Dengan mengacu kepada definisi tersebut, maka pada bangunan terminal, penumpang dapat mengakhiri perjalanannya dengan mengganti lintasan bus lainnya.

Di lain pihak, bagi pengemudi bus maka bangunan terminal adalah tempat dimana kendaraan dapat beristirahat sejenak, yang selanjutnya dapat digunakan juga kesempatan tersebut untuk perawatan ringan ataupun pengecekan mesin. Fungsi utama terminal dapat ditinjau dari tiga unsur yang terkait, yaitu penumpang, pemerintah dan operator angkutan umum. Fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah mempermudah perpindahan dari satu moda ke moda lainnya atau dengan kata lain untuk mempercepat arus penumpang menuju daerah tujuan dengan memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan, tersedianya fasilitas terminal dan informasi serta fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah perencanaan dan manajemen lalu lintas serta pengendalian arus kendaraan umum untuk menghindari kemacetan sekaligus sebagai sumber pendapatan daerah..
3. Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas

istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan

Menurut Undang-undang No. 14 tahun 1992, fungsi utama dari terminal adalah sebagai pelayanan umum antara lain berupa tempat untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, untuk pengendalian lalu lintas dan angkutan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

3. METODOLOGI

Dalam melaksanakan suatu penelitian, para peneliti membutuhkan sebuah metode (desain penelitian) dalam hal menggunakan penelitian dan atau kualitatif tentunya penelitian tersebut yang akan menyesuaikan kebutuhan suatu penelitian. Sehubungan hal tersebut, peneliti menggunakan desain dengan metode kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan suatu teori atau yang disebut desain penelitian (Penelitian kuantitatif dan kualitatif). Dalam kedua bentuk tersebut tentunya penelitian akan pada kemauan dan atau disesuaikan kebutuhan penelitian tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo.

Sebagai mana diketahui jumlah kota dan kabupaten di seluruh Indonesia pada tahun 2012 mencapai 497 kota dan kabupaten. Masing-masing kota mengalami perkembangan hal ini tercermin dari meningkatnya aktivitas masyarakat di semua aspek. Peningkatan tersebut menuntut ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pada kenyataannya ketersediaan sarana dan prasarana tersebut belum sepenuhnya mendukung kebutuhan, sehingga terdapat kesenjangan antara kepastian sarana dan prasarana dengan kebutuhan pelayanan. Kesenjangan tersebut apabila tidak segera diantisipasi, akan muncul berbagai masalah dibidang transportasi.

Pelayanan angkutan umum disebagian kota-kota besar dalam kondisi yang tidak memuaskan dan tingkat penggunaannya cenderung mengalami penurunan. Pelayanan angkutan umum yang tidak baik mendorong masyarakat lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi, kondisi ini akan memperparah terjadinya kemacetan lalu lintas. Kinerja transportasi akan semakin parah karena rendahnya disiplin

pengguna jalan, seperti kendaraan umum yang menaikkan penumpang di sembarang tempat.

Di kabupaten Tebo transportasi angkutan penumpang menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, apalagi kabupaten tebo merupakan jalur lintas timur sumatera atau lintas Nasioanal Indonesia bagian barat. Sehingga arus transportasi ini secara tidak langsung memberi dampak positif dalam pembangunan kabupaten Tebo. Transportasi merupakan urat nadi bagi perekonomian masyarakat, sehingga dengan lancarnya transportasi maka akan meningkat pula taraf hidup ekonomi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo memiliki tugas pokok dan fungsi salah satunya yaitu sebagai pelaksana tugas pemerintah kabupaten Tebo bagian perhubungan (transportasi) membentuk UPTD terminal dalam rangka memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo selalu memfasilitasi UPTD terminal dengan dinas-dinas terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan terminal. Dari hasil wawancara bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan informatika Kabupaten Tebo sudah melakukan tugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan terminal dengan selalu mengarahkan angkutan umum untuk memanfaatkan terminal dan memebentuk terminal sebagai UPTD sehingga bisa lebih memaksimalkan pelayanan publik di bidang transportasi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa responden di atas, bahwa pada prinsipnya Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo telah melakukan pengelolaan kualitas terminal seperti membentuk terminal sebagai UPTD sehingga bisa lebih memaksimalkan lagi pelayanan publik dibidang transportasi, memberikan fasilitas kepada UPTD dalam meningkatkan kualitas pengelolaan terminal, memberikan kewenangan kepada UPTD untuk pengelolaan terminal baik dibidang pelayanan maupun dibidang pendapatan asli daerah, mengarahkan angkutan umum untuk memanfaatkan terminal.

Faktor Penghambat yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo.

Secara umum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi khususnya dibidang pengelolaan terminal. Tetapi dalam kenyataannya dilapangan masih banyak para angkutan

jalan yang belum memahami sepenuhnya akan manfaat terminal, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat yang dihadapi sehingga peranan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo belum berjalan secara optimal. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil penelitian penulis ditemukan berbagai faktor penghambat sebagai berikut:

1. Pemahaman Pengemudi Angkutan terhadap manfaat Terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dalam arti terminal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hasan Basri, bahwa meskipun cukup banyak pengemudi angkutan yang manfaat terminal, namun kenyataannya masih banyak juga para pengemudi angkutan jalan yang tidak memahami akan pentingnya keberadaan terminal. Bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo bisa menjadi sia-sia. Karena masih banyak para pengemudi angkutan jalan yang tidak memahami kegunaan terminal.

Oleh karena itu upaya-upaya menumbuhkan pemahaman kepada pengemudi angkutan jalan dalam manfaat terminal sangat diperlukan. Hal ini berarti dukungan peran Perintah (Pusat dan Daerah), Masyarakat dan Dinas-dinas terkait sangat penting untuk menunjang kegiatan meningkatkan kualitas pengelolaan terminal. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa terminal Kabupaten Tebo, bahwa mayoritas masyarakat kurang memahami dan peduli terhadap pengelolaan dan manfaat dari terminal. Mereka lebih berfikir untuk tidak masuk ke dalam terminal.

Meskipun telah banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo terkait dengan Peningkatan Kualitas Pengelolaan Terminal namun hanya sebagian masyarakat yang berpartisipasi.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Terminal

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas kapabilitas SDM di dalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bahwa Organisasi Pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sama-sama memerlukan SDM yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memajukan daerahnya dengan meningkatkan daya saing daerah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah, diperlukan SDM yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga dicapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu melihat potensi yang dimiliki daerah kemudian menciptakan inovasi dalam memanfaatkan potensi Daerah.

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa di era otonomi daerah sekarang ini, dimana kewenangan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan masyarakat yang sudah diberikan kepada daerah menuntut masing-masing daerah berlomba-lomba memperbaiki sistem pelayanan publik di tingkat daerah. Perbaikan pelayanan publik tersebut akan terwujud apabila ada political will dari pimpinan yang didukung oleh bawahan atau para pegawai daerah ataupun sebaliknya, kesadaran itu muncul dari bawahan yang kemudian diakomodasi dan didukung oleh atasan. Begitu juga dalam hal peningkatan daya saing daerah, membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam menggali dan memanfaatkan potensi daerah sehingga apa yang dimiliki daerah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Daerah.

3. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung suatu program diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Seperti fasilitas umum diantaranya ruang tunggu, muhsola dan tempat peristirahatan yang kurang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di terminal belum memadai dan masih

kurangnya fasilitas umum di dalam lingkungan terminal. Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan terminal belum lengkap, sehingga pengemudi angkutan enggan untuk masuk kedalam terminal. Salah satu faktor penghambat peranan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal adalah disebabkan oleh sarana dan prasarana yang tidak memadai dan fasilitas umum yang tidak lengkap.

Upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Tebo untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal.

Sebagaimana yang telah diuraikan di atas bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas Terminal oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo masih menemukan berbagai hambatan. Untuk itu diperlukan upaya yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan Peran Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal diantaranya adalah meningkatkan pemahaman kepada pengemudi angkutan dan menambah jumlah petugas terminal serta melengkapi sarana dan prasarana serta fasilitas umum yang ada di Terminal.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana dan fasilitas umum sangat diperlukan untuk membuka persepsi masyarakat akan manfaat pengelolaan terminal. Pada saat ini ada sebagian dari pengemudi angkutan yang masih tidak peduli dengan apa yang telah dilakukan oleh pemerintah dan mereka berpendapat bahwa dalam pengelolaan terminal yang mereka anggap adalah tidak begitu penting. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pada saat ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo dan Pemerintah Pusat telah berupaya untuk membangun sarana dan prasarana serta fasilitas umum yang memadai untuk menunjang dalam meningkatkan pengelolaan terminal di Kabupaten Tebo.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo telah melakukan pengelolaan kualitas terminal seperti membentuk terminal sebagai UPTD sehingga bisa lebih memaksimalkan lagi pelayanan publik dibidang transportasi, memberikan fasilitas kepada UPTD dalam meningkatkan kualitas pengelolaan terminal, memberikan kewenangan kepada UPTD untuk pengelolaan terminal baik dibidang pelayanan maupun dibidang

pendapatan asli daerah, mengarahkan angkutan umum untuk memanfaatkan terminal.

2. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo diantaranya adalah masih kurangnya pemahaman pengemudi angkutan jalan dalam manfaat terminal, Kurangnya Sumber Daya Manusia (petugas terminal) dalam pengelolaan Terminal, Masih kurangnya sarana dan prasarana serta failitas umum di lingkungan terminal
3. Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo untuk mengatasi hambatan yang ditemukan adalah dengan meningkatkan pemahaman kepada pengemudi angkutan agar lebih memahami lagi akan penting manfaat terminal, dan menambah jumlah petugas pengelolaan terminal, serta membangun dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada dilingkungan terminal untuk tahun mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Ibrahim Indra Wijaya, *Prilaku Organisasi*, Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Masagung, 1996.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Raja Prasindo Persada, 2002.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Genung Agung, 1986.
- Stephen Robbin, *Prilaku Organisasi*, Jakarta: Indek, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2000.
- Jurnal Humas dirjen hubdat, Info hubdat : Jakarta : 2013
- Undang-undang, No. 22 tahun 2009 tentang LLAJ
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang peyanan publik
- Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003
- Jambi ekspres, pelayanan publik di daerah masih buruk ; Jambi. 2013