

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian terdahulu banyak yang mengemukakan bahwa studi tentang evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dengan sektor swasta maupun publik sebagai objek dan subjek dari pelaksanaan program yang dikeluarkan oleh pemerintah. Tinjauan Pustaka yang penulis jadikan referensi penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Tinjauan Pustaka**

No.	Penulis	Judul	Masalah	Metodologi	Kesimpulan
1.	Cokorda Putra Wirasutama (Universitas Udayana, Denpasar) 2014	Analisis kelayakan finansial angkutan Pariwisata di Provinsi Bali (studi kasus pada pt. Gd Bali transport Dan pt. Amanda legian tours)	Kelayakan Usaha dan Kinerja Angkutan Pariwisata	Kuantitatif (Survei, dan pengolahan data –data sekunder) Kualitatif (wawancara mendalam,FGD, observasi) Kajian cepat	Hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa Angkutan pariwisata di Bali mempunyai pelayanan Kinerja yang baik dan investasi tersebut layak secara finansial
2.	Aris Munandar dan Andri Kurniawan (Universitas Gadjah Mada) 2012	Persepsi <i>stakeholder</i> terhadap lokasi dan fungsi terminal penumpang tipe A kabupaten Kebumen	Adanya polemik akan keberadaan lokasi dan fungsi terminal penumpang tipe A antar stakeholder	Kualitatif (observasi lapangan, wawancara. Analisis data menggunakan <i>cross tabs</i> , statistic deskriptif, analisis SWOT	Pemanfaatan terminal oleh awak angkutan dan penumpang rendah belum sesuai kualitas pelayanan terminal penumpang tipe A

3.	Indra Yuzal dan Adi Wiratama (STMT Trisakti) 2016	Pelayanan Fasilitas Terminal bagi Pengguna Jasa Penerbangan	Terbatasnya kapasitas terminal dan kualitas pelayanan	Kuantitatif (kuisisioner)  Analisis regresi linier sederhana	Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fasilitas terminal dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan
4.	M. Maskan, A. Utaminingsih dan Bambang Soepomo (2014)	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di terminal arjosari kota Malang	Kualitas pelayanan	Penelitian deskriptif (kuisisioner)  Analisis menggunakan <i>mean</i>	Kualitas pelayanan di terminal Arjosari kota Malang cukup baik.
5.	Ni Luh Putu Hariastuti dan Dwi Rifki Ardiansyah (Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya) 2013	Peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan di terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya	Kualitas Pelayanan	Kuantitatif (Kuisisioner)  Analisis menggunakan TRIZ.	Layanan yang pelanggan rasakan belum sesuai dengan harapan. Diperlukan perbaikan.
6.	Febriana Ayu K dan Bitta Pigawati (Universitas Diponegoro) 2015	Peluang Peningkatan Tipe Terminal di Kecamatan Banyumanik	Ketersediaan fasilitas terminal yang belum mendukung	Kuantitatif (observasi)  Analisis deskriptif dengan scoring.	Terminal di kecamatan Banyumanik berpotensi untuk ditingkatkan tipe fasilitas terminalnya
7	Ira Meutia Hanafi (Universitas Diponegoro) 2012	Kajian Kelembagaan Pengelolaan dan sistem terminal Bandar Raya Payung Sekaki kota Pekanbaru	Pengelolaan sistem terminal, sebagai terminal penumpang tipe A	Kualitatif (wawancara)  Analisis menggunakan deskriptif dan komparasi studi	Kualitas SDM sebagai faktor utama rendahnya kinerja Dishubkomininfo dalam mengelola terminal
8	Joko Siswanto (2013)	Strategi Pengembangan Terminal Tipe A Siwagilemba Kecamatan Poso Kota Selatan dalam Rangka	Realisasi penerimaan retribusi terminal belum optimal	Deskriptif kualitatif (Observasi, wawancara, kuisisioner, dokumentasi dan FGD).  Analisis menggunakan	Kondisi unit Terminal Tipe A Siwagilemba Poso bersifat agresif dan prioritas yang seharusnya digunakan adalah kekuatan untuk memanfaatkan

		Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Poso		distribusi frekuensi, SWOT	peluang (strategi SO).
9	Agung Sedayu (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang) 2014	Kajian Peningkatan Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Malang	Peningkatan pelayanan terminal	Kuantitatif (kuisisioner)  Analisis data dengan <i>importance performance analysis</i> (IPA)	Kemudahan dalam mengakses lokasi terminal sebagai atribut yang mempunyai skor tertinggi.
10.	Yasmi Octaviana (Univesitas Mulawarman) 2017	Studi tentang Pengelolaan Terminal Bus antar Kota dalam provinsi di Kota Balikpapan	Pengelolaan terminal bus, kontribusi terminal terhadap PAD	Analisis deskripsi kualitatif dengan teknik analisis data model interaktif .	Pengelolaan terminal bus AKDP belum optimal, kontribusi terminal terhadap PAD masih fluktuatif.
11.	Vitor Caldeirinha, J. Augusto Felicio dan Andreia Dionisio (2012)	The Container Terminal Characteristics and Customer's Satisfaction	kepuasan pelanggan dan karakteristik pelabuhan	Kuantitatif (kuisisioner0)  Analisis dengan SEM	Terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik pelabuhan denan kepuasan pelanggan
12	S. Ikhlq, M.A Javid, T.I Qayyum (2017)	Evaluation of User's Perceptions Regarding Performance Indicators of Intercity Bus terminal in Lahore Pakistan	Kinerja terminal	Kuantitatif (kuisisioner)	Terminal bus antarkota swasta beroperasi lebih baik dan lebih berkelanjutan dibandingkan terminal milik pemerintah
13	Nelma Netti (Universitas Riau) 2016	Evaluasi Penataan Kawasan Terminal Simpang Aur Kuning Kota Bukittinggi	Penyempitan lokasi terminal, adanya terminal bayangan	Deskriptif kualitatif.	Evaluasi penataan kawasan terminal sudah terlaksana, namun belum maksimal.
14	Jose A.M de Gouveia, Mauricio L. Ferreira, maria L.R. P. Dias, Melissa S. Porkorny,	An Operational Model of Bus Terminal Management Based on Daily	Operasionalisasi manajemen model angkutan umum dengan	Kualitatif	Penggunaan teknologi dalam operasional model angkutan dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan

	Eduardo M. Dias (2014)	Passengers Demand	teknologi untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan transportasi		transportasi.
15	Anastasia Chumakova (2014)	Customer Satisfaction on Facility Services in Terminal 2 of Tampere Airport	Layanan fasilitas di terminal 2 bandara Tampere	Kuantitatif (kuisisioner SERVQUAL)	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas terminal sangat buruk.
16	Assunta Di Vaio, F. Medda, Lourdes T	Public and Private Management and Efficiency Index of Cruise Terminals	Kinerja pelayanan	Kualitatif	Menunjukkan adanya tata kelola yang baru antara pemerintah dan swasta.
17.	Fransisca N. Sagi, I Made Udiana, Ruslan Ramang (2015)	kajian Faktor-Faktor Penyebab ketidakefektifan Kinerja Terminal Bus Haumeni Kota Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan	Terminal kurang efektif	Kuantitatif (kuisisioner)	Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan kinerja terminal bus adalah tidak adanya bus yang masuk ke terminal, lokasi terminal kurang strategis, fasilitas terminal kurang lengkap, pelayanan petugas terminal kurang, tidak adanya peraturan yang berlaku bagi pengguna jasa, tidak ada pengawasan dari pihak keamanan, parkir tidak teratur.
18.	Vaira Gromule and Irina Yatskiv	Quality management of the	Kompetisi yang tinggi diantara	Kuantitatif (kuisisioner)	Persaingan antar moda transportasi dapat

	(2013)	Passenger Terminal Services on the Base of Information system	armada bus		dikendalikan dengan membuat sistem pelayanan transportasi.
19	Fadhli Zul Fauzi (2017)	Konflik Ekonomi dalam Tata Kelola Kewenangan Terminal Tipe B	Konflik ekonomi dalam pengelolaan terminal tipe B di Surabaya.	Kualitatif Deskriptif	Konflik terjadi karena berbagai kepentingan ekonomi yang dimiliki Pemkot Surabaya dan Pemprov Jawa Timur.
20.	Taufikurrahman (Universitas Wisnuwardhana Malang, 2016)	Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di kota Malang	Kemacetan lalu lintas	Tipe deskriptif dengan pendekatan SERVQUAL	rata-rata kualitas layanan umum di Kota Malang di bawah harapan masyarakat.
21	John H. Frans, Elia Hungguranni, Pretty M.C. Ndoen (2017)	Evaluasi dan Pengembangan kapasitas Terminal Bus Kota Kupang	Terminal tidak menjalankan perannya dengan baik.	Kuantitatif-Kualitatif  Analisis: SWOT	Strategi yang digunakan untuk mengembangkan kapasitas terminal adalah strategi agresif dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang
22	Florentina Bupu (2015)	Evaluasi Kinerja terminal Jombor Kabupaten Sleman	Sirkulasi angkutan umum di terminal Jombor tidak lancar karena luas terminal kurang dari 1 hektar dan daya tampung terminal belum memadai	Deskriptif kualitatif (wawancara, survey kuisioner)  Analisis: metode importance performance analysis	Pelayanan terminal belum memenuhi SPPTAJ, beberapa fasilitas belum tersedia
23	Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid (2015)	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	masih terdapat keluhan yang	Kualitatif (Observasi)	Kualitas pelayanan jasa angkutan umum sudah cukup baik

			berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada		
24	Ashari Abdullah, M. Yamin Jinca. Tahir kasnawi (2013)	Kinerja Operasional Terminal Metro Makassar	Fungsi dan peran terminal Regional sebagai prasarana transportasi	Kuantitatif-Kualitatif.  Analisis: CSI, IPA, AHP	Indikator istranas dan moda transportasi paling berpengaruh terhadap kinerja terminal adalah ketertiban dan moda transportasi AKDP.
25	M. Nurfadli, Dwi Heriyanto, Priyo P (2015)	Evaluasi Kinerja Angkutan Massal Bus Rapid Transit pada Koridor Rajabasa-Sukaraja	Peningkatan penyediaan angkutan massal	Kualitatif (survey)	mengurangi angkot pada jalur BRT dan menyediakan subsidi agar dapat menutupi kerugian BRT
26	Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. Wicaksono (2014)	Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi	Lokasi terminal tus didalam kota, fasilitas minim, timbul hambatan samping dan bus yang tidak masuk terminal	deksriptif normatif, <i>Importance Performance Analysis (IPA), Internal Factor Evaluation (IFE) Matriks, External Factor Evaluation (EFE) Matriks, dan Matriks SWOT</i>	Kinerja Terminal Induk Bekasi tidak optimal, Pelayanan Publik tidak memuaskan, perlu upaya agar terminal semakin meningkat sarpras dan pelayanannya
27	Anak Agung Sagung Alit Widyastuty (2015)	Kinerja Operasional Pelayanan Terminal Kabupaten Gresik	Banyak kendaraan / bus yang tidak masuk terminal, kinerja terminal kurang optimal	Deskriptif kualitatif  Teknik analisis data: model interaktif	Pelayanan terminal menurut persepsi penumpang masih kurang, sirkulasi bus cukup lancar, sarpras belum sesuai peruntukannya

28	Arindra hadi Sugianto, Siti Rochmah, Romula Adiono (2013)	Evaluai Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan	Transportasi sangat menentukan pengembangan suatu wilayah karena memperlancar pergerakan manusia dan barang	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang angkutan umum sudah dijalankan sesuai aturan yang berlaku.
29.	Imam Habib Nurmana (2017)	Analisis Kinerja Unit Pelayanan Teknis (UPT) Terminal AKAP Kota Dumai	Keberadaan terminal AKAP tidak berfungsi dengan efektif	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif (wawancara, observasi)	Kinerja UPT Terminal AKAP kota Dumai berdasarkan tangibles, responsiveness, responsibility, akuntabilitas dan transparansi belum baik. Pengawasan dan pengendalian lalu lintas di dalam terminal belum dilakukan. Tupoksi UPT terminal AKAP belum mampu dilakukan.
30.	Hardianto R Mayuna (Univesitas Gadjah mada, 2013)	Analisis dan Evaluasi Kinerja Pengoperasian Terminal Tipe B (studi kasus: Terminal Wates)	Tidak sedikit terminal yang dalam operasionalnya kurang optimal.	Kualitatif (kuisisioner, wawancara)	Luas lahan yang dibutuhkan 12430,7 m <sup>2</sup> , fasilitas harus dilengkapi, lokasi sekitar terminal perlu dilakukan penataan

Tabel di atas menunjukkan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, adapun penjelasan persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian Cokorda Putra Wirasutama (2014) yang meneliti tentang Analisis kelayakan finansial angkutan Pariwisata di Provinsi Bali (studi kasus pada PT. Gd Bali Transport dan PT. Amanda Legian Tours). Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian *mix method* (kualitatif dan kuantitatif). Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan pariwisata di Bali mempunyai pelayanan kinerja yang baik dan investasi tersebut layak secara finansial. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai angkutan jalan raya. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan variabel kelayakan finansial angkutan pariwisata, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis kelayakan finansial, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Aris Munandar dan Andri Kurniawan (2012) yang meneliti tentang Persepsi *stakeholder* terhadap lokasi dan fungsi terminal penumpang tipe A Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah. Jenis penelitian adalah kuantitatif dan teknik pengambilan data menggunakan kuisioner. Alat analisis menggunakan *cross tab*, statistic desriptif dan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan terminal oleh awak angkutan dan penumpang



masih rendah belum sesuai kualitas pelayanan terminal penumpang tipe A. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai terminal penumpang tipe A. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya menggunakan variabel lokasi dan fungsi terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis *cross tab*, statistic desriptif dan analisis SWOT, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Indra Yuzal dan Adi Wiratama (2016) yang meneliti tentang Pelayanan Fasilitas Terminal bagi Pengguna Jasa Penerbangan. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dalam pengambilan data. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fasilitas terminal dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya menggunakan variabel pelayanan dan kepuasan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas

pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linier, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian M. Maskan, A. Utaminingsih dan Bambang Soepomo (2014) yang meneliti tentang Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif dan alat analisis yang digunakan adalah mean. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di terminal Arjosari Kota Malang cukup baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel pelayanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis mean, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal Arjosari Malang, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Ni Luh Putu Hariastuti dan Dwi Rifki Ardiansyah (2013) yang meneliti tentang Peningkatan kualitas layanan kepada

pelanggan di terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dalam pengambilan data. Alat analisis menggunakan TRIZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang pelanggan rasakan belum sesuai dengan harapan dan diperlukan perbaikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel pelayanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis TRIZ, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Febriana Ayu K dan Bitta Pigawati (2015) yang meneliti tentang Peluang Peningkatan Tipe Terminal di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif dengan observasi. Alat analisis menggunakan deskriptif dengan scoring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terminal di Kecamatan Banyumanik berpeluang untuk ditingkatkan

tipe fasilitas terminalnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel peluang peningkatan tipe terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal kecamatan Banyumanik, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Ira Meutia Hanafi (2012) yang meneliti tentang Kajian Kelembagaan Pengelolaan dan sistem terminal Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif dengan wawancara dalam pengambilan data. Alat analisis menggunakan analisis deskriptif dengan komparasi studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas SDM sebagai faktor utama rendahnya kinerja Dishubkominfo dalam mengelola terminal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelola dan sistem terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana

penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel pengelolaan dan sistem, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif dengan komparasi studi, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal Bandar Raya Payung Sekaki Pekanbaru, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Rahmat Hidayat (2016) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan jasa Terminal Penumpang pada Pelabuhan PT. Pelindo Sri Bayintan Kijang. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dengan kuisioner untuk pengambilan data. Alat analisis menggunakan penilaian antara *expected service* dan *perceived service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima penumpang belum sesuai dengan yang diharapkan penumpang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana

penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal penumpang di Pelabuhan PT. Pelindo Sri Bayintan Kijang, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Agung Sedayu (2014) yang meneliti tentang Kajian Peningkatan Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Malang. Jenis penelitian kuantitatif dengan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Alat analisis menggunakan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses lokasi terminal sebagai atribut yang mempunyai skor tertinggi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif menggunakan *importance performance analysis* (IPA), sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa

terminal Hamid Rusdi Malang, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Yasmi Octaviana (2017) yang meneliti tentang Studi tentang Pengelolaan Terminal Bus antar kota dalam provinsi (AKDP) di Kota Balikpapan. Jenis penelitian adalah kualitatif. Alat analisis menggunakan analisis deskripsi kualitatif dengan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan terminal bus antar kota dalam provinsi (AKDP) belum optimal, kontribusi terminal terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) masih fluktuatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel pengelolaan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis data model interaktif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Ketiga, sampel penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan pengguna jasa terminal AKDP Kota Balikpapan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengguna Terminal Tidar Kota Magelang .

Penelitian Vitor Caldeirinha, J. Augusto Felicio dan Andreia Dionisio (2012) yang meneliti tentang *The Container Terminal Characteristics and Customer's Satisfaction*. Jenis penelitian kuantitatif dan alat analisis menggunakan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik pelabuhan dengan kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel kepuasan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis SEM, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian S. Ikhlq, M.A Javid, T.I Qayyum (2017) yang meneliti tentang *Evaluation of User's Perceptions Regarding Performance Indicators of Intercity Bus terminal in Lahore Pakistan*. Jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal bus antar kota swasta beroperasi lebih baik dan lebih berkelanjutan dibandingkan terminal milik pemerintah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada



pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel sistem pengelolaan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda. Lokasi penelitian sebelumnya di Pakistan, sedangkan penelitian sekarang di Indonesia.

Penelitian Nelma Netti (2016) yang meneliti tentang Evaluasi Penataan Kawasan Terminal Simpang Aur Kuning Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Jenis penelitian merupakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi penataan kawasan terminal sudah terlaksana, namun belum maksimal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya adalah penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang kuantitatif. Kedua, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel penataan kawasan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Ketiga, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Jose A.M de Gouveia, Mauricio L. Ferreira, maria L.R. P. Dias, Melissa S. Porkorny, Eduardo M. Dias (2014) yang meneliti tentang *An Operational Model of Bus Terminal Management Based on Daily Passengers Demand*. Jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan teknologi dalam operasional model angkutan dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan transportasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel sistem pengelolaan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Anastasia Chumakova (2014) yang meneliti tentang *Customer Satisfaction on Facility Services in Terminal 2 of Tampere Airport*. Jenis penelitian kuantitatif dengan kuisioner SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas terminal sangat buruk. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, jenis

penelitian dimana penelitian sebelumnya adalah penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang kuantitatif. Kedua, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel penataan kawasan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Ketiga, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda

Penelitian Assunta Di Vaio, F. Medda, Lourdes T yang meneliti Public and Private Management and Efficiency Index of Cruise Terminals. Jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Menunjukkan adanya tata kelola yang baru antara pemerintah dan swasta. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya adalah penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang kuantitatif. Kedua, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel penataan kawasan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Ketiga, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Fransisca N. Sagi, I Made Udiana, Ruslan Ramang (2015) yang meneliti tentang kajian Faktor-Faktor Penyebab ketidakefektifan Kinerja Terminal Bus Haumeni Kota Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan. Jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan kinerja terminal bus adalah tidak adanya bus yang masuk ke terminal, lokasi terminal kurang strategis, fasilitas terminal kurang lengkap, pelayanan petugas terminal kurang, tidak adanya peraturan yang berlaku bagi pengguna jasa, tidak ada pengawasan dari pihak keamanan, parkir tidak teratur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai kinerja terminal. Perbedaannya yang pertama terletak pada variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Vaira Gromule and Irina Yatskiv (2013) yang meneliti tentang Quality management of the Passenger Terminal Services on the Base of Information system. Jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persaingan antar

moda transportasi dapat dikendalikan dengan membuat sistem pelayanan transportasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan kualitas pengelolaan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Fadhli Zul Fauzi (2017) yang meneliti tentang Konflik Ekonomi dalam Tata Kelola Kewenangan Terminal Tipe B. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik terjadi karena berbagai kepentingan ekonomi yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pengelolaan terminal. Perbedaannya terletak pada pertama, jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya adalah penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang kuantitatif. Kedua, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya hanya menggunakan variabel konflik ekonomi dalam penataan terminal, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur

terminal dan kualitas pelayanan publik. Ketiga, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

Penelitian Taufikkurrahman ( 2016) yang meneliti tentang Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Malang. Tipe deskriptif dengan pendekatan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas layanan umum di Kota Malang di bawah harapan masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan angkutan umum. Perbedaannya terletak pada pertama, variabel yang digunakan dimana penelitian sebelumnya menggunakan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan publik. Kedua, alat analisis dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif statistik, sedangkan penelitian ini menggunakan uji beda.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Implementasi Program**

Secara umum, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah maupun swasta, baik secara individu atau kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan. Secara sederhana kegiatan implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran rumusan kebijakan yang bersifat abstrak menjadi tindakan yang bersifat konkrit, atau dengan kata lain pelaksana keputusan (formulasi) kebijakan yang menyangkut aspek manajerial dan teknis proses implementasi akan dimulai setelah tujuan – tujuan dan sasaran – sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun, serta dana telah tersedia dan disalurkan untuk mencapai sasaran tersebut.

Masalah implementasi kebijakan telah menarik perhatian ilmuwan sosial khususnya ilmuwan politik dan administrasi negara, baik di negara industri maju maupun di negara sedang berkembang sejak lebih dari dua dekade terakhir. Masalah implementasi kebijakan ini menarik perhatian karena dari berbagai pengalaman negara industri maju dan negara sedang berkembang menunjukkan

bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhinya, mulai dari faktor yang sederhana sampai faktor yang rumit. Faktor tersebut antara lain berupa sumberdaya, struktur organisasi, hubungan antar organisasi, persoalan komitmen pelaksana, sistem pelaporan, sikap politisi, dan faktor – factor lain yang bersifat kebetulan.

Faktor – faktor tersebut dalam kenyataannya dapat mempengaruhi program – program pembangunan, baik dalam arti mendorong maupun menghambat yang menjadi sumber keberhasilan atau kegagalan pencapaian tujuan kebijakan. Upaya untuk memahami adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan apa yang sesungguhnya terlaksana yang dimanifestasikan oleh masyarakat sebagai *outcome* kebijakan telah menimbulkan kesadaran betapa pentingnya studi implementasi kebijakan.

Secara umum implementasi menghubungkan antara tujuan kebijakan dengan realisasi hasil kegiatan pemerintah, sebagaimana dikemukakan grindle (1998:6) bahwa:

*“in general, the task of implementation is to establish a link that allows the goals of public policies to be realized as outocmes of governmental activity. It involeves, therefore, the creation of a “policy delivery systems”, in which specific are designed and pursud in the expectation of arriving at particular ends”.*

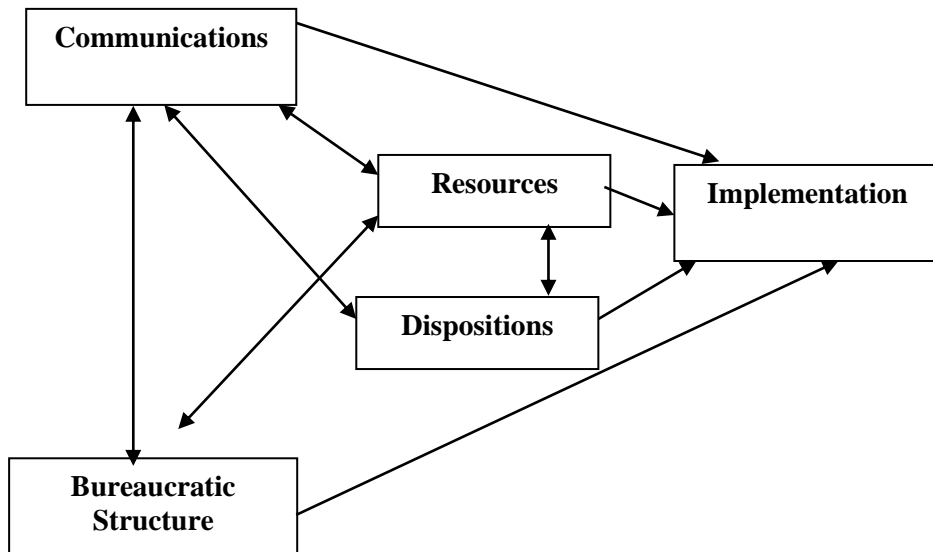
Dalam proses implementasi sekurang – kurangnya ada tiga unsur yang mutlak harus ada, yaitu (1) Adanya program atau



kebijakan yang dilaksanakan; (2) Adanya kelompok target, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran, dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan atau peningkatan. (3) Adanya pelaksana (implementator) baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan proses implementasi tersebut.

Ketidakberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan yang sering dijumpai antara lain disebabkan adanya keterbatasan sumberdaya struktur organisasi yang kurang memadai dan kurang efektif serta komitmen pelaksana yang rendah. Faktor – faktor politik atau waktu yang kurang tepat serta bermacam alasan lainnya, turut pula mempengaruhi sebuah kebijakan atau program sehingga tidak dapat terlaksana dengan baik.

Seperti pendapatnya George Edward III (1980: 1) menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah “*Lack of attention to implementaion*”. Dikatakannya, *without effective implementation the decission of policy makers will not be carried out successfully*. Dalam penelitian yang mengkaji tentang efektifitas kebijakan maka menurut Edward harus memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Menurut *Edward, communication, resource, disposition or attitudes, dan bureaucratic structures*.



Sumber : George Edward III (1980: 148)

Gambar 2.1  
Implementasi Kebijakan model Edward

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik dan sikap serta tanggapan dari pihak yang terlibat. *Resources* berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif. *Disposition* berkenaan dengan kesediaan dari para implementator untuk *carry out* kebijakan publik tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara

implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadi proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

## 2. Konsep Program

Secara pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Pengertian program juga bisa disebut sebagai rancangan mengenai asas, serta usaha memahami mengenai pengertian program.

Seperti yang dikemukakan oleh Pariata Westra dkk (2000:67), mengatakan bahwa

*“Program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara – cara pelaksanaannya.”*

Menurut Siagian (2006:127) program dapat diartikan menjadi dua istilah yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum dapat diartikan bahwa program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. Apabila program dikaitkan langsung dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses

yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Dengan demikian yang perlu ditekankan bahwa program terdapat tiga unsur penting yaitu :

- a. Program adalah realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.
- b. Terjadi dalam kurun waktu yang lama dan bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
- c. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program dapat berlangsung dalam kurun waktu relatif lama. Pelaksanaan program selalu terjadi dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang.

### 3. Konsep Evaluasi Program

Istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing – masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) kata – kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi, berkenaan dengan produksi informasi

mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataan mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran, dalam hal ini dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi (Dunn, 1999: 609).

Menurut Lilik Ekowati, (2009: 2) evaluasi kebijakan publik mengandung beberapa unsur penting yaitu :

- a. Untuk mengukur dampak (*to measure the effect*) dengan bertumpu pada metodologi riset yang digunakan;
- b. Dampak (*effects*) tadi menekankan pada suatu hasil (*outcomes*) dari efisiensi, kejujuran, moral yang melekat pada aturan – aturan atau standar;
- c. Perbandingan antara dampak (*effects*) dengan tujuan (*goals*) menekankan pada penggunaan kriteria yang jelas dalam menilai bagaimana suatu kebijakan telah dilaksanakan dengan baik;
- d. Memberikan kontribusi pada pembuatan keputusan selanjutnya dan perbaikan kebijakan pada masa mendatang sebagai tujuan sosial dari evaluasi.

#### 4. Evaluasi Dampak Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk menentukan akibat dari kebijakan yang dibuat terhadap kondisi kenyataan dilapangan, dalam hal ini dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Winarno (2007: 226) menyebutkan bahwa evaluasi kebijakan dapat diartikan sebagai upaya untuk menentukan konsekuensi akibat dari suatu kebijakan. Setiap kebijakan yang dibuat pemerintah, pasti mempunyai dampak. Diantara dampak-dampak yang sudah diduga oleh pemerintah akan terjadi, terdapat dampak yang diharapkan dan yang tidak diharapkan. Bahkan sering muncul dampak-dampak yang tidak terduga pada akhir pelaksanaan kebijakan (Wibawa, 1994: 54-60).

Dye dalam Winarno (2007: 35-37) menyebutkan bahwa dampak suatu kebijakan terbagi menjadi lima dimensi, yaitu:

- a. Dampak kebijakan pada masalah publik dan pada orang-orang yang terlibat.
- b. Kebijakan mungkin dapat memberikan efek pada kondisi sekarang dan di masa depan yang dapat mempengaruhi kelompok sasaran dan diluar sasaran.
- c. Evaluasi juga terkait pada unsur yang lain yaitu biaya langsung yang digunakan untuk membiayai program kebijakan publik sehingga kebijakan itu dapat terlaksana dengan baik.

- d. Terkait biaya tidak langsung yang ditanggung seluruh masyarakat ataupun sebagian masyarakat karena adanya kebijakan publik.

## 5. Jenis Studi Evaluasi

Studi evaluasi kebijakan bersifat deskriptif dan analitis. Di satu sisi, studi evaluasi menggambarkan dampak dan hasil yang telah dicapai, di pihak lain evaluasi juga menggambarkan proses penerapan suatu kebijakan. Finsterbusch dan Motz dalam Wibawa (1994: 74-75) menyebutkan terdapat beberapa jenis studi evaluasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2  
Empat Jenis Evaluasi

Jenis Evaluasi	Pengukuran Kondisi Kelompok Sasaran		Kelompok Kontrol	Informasi yang diperoleh
	Sebelum	Sesudah		
<i>Single program after only</i>	Tidak	Ya	Tidak ada	Keadaan kelompok sasaran
Single program before after	Ya	Ya	Tidak ada	Perubahan keadaan kelompok sasaran
Comparative after only	Tidak	Ya	Ada	Keadaan sasaran dan bukan sasaran
Comparative before after	Ya	Ya	Ada	Efek program terhadap kelompok sasaran

Berdasarkan jenis-jenis studi evaluasi di atas, maka studi evaluasi yang digunakan untuk mengetahui dampak dari perubahan

kewenangan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan pasca diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 di Terminal Tidar Kota Magelang adalah evaluasi *single program before after*. Dengan jenis evaluasi ini dapat diketahui dampak yang timbul pada kelompok sasaran sebelum program kebijakan tersebut dilaksanakan dan setelah dilaksanakan.

## 6. Kinerja Aparatur Terminal

### a. Definisi Kinerja

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006: 50). Moehariono (2009: 60), menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Mangkunegara (2011: 67), menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sinambela (2012: 5), menyatakan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam



melakukan suatu keahlian tertentu, kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur terminal adalah hasil kerja dari seorang aparatur terminal baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan semua tugas sesuai dengan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan.

#### b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tentu tidak lepas dari situasi-situasi yang mempengaruhi kinerjanya. Menurut Wirawan (2008: 6) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu :

##### 1) Faktor Internal Karyawan

Faktor Internal Karyawan yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya: bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan

kewajiban. Sementara itu faktor-faktor yang diperoleh misalnya: pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja, etos kerja, dan motivasi kerja.

## 2) Faktor-faktor Internal Organisasi

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai, misalnya hubungan kerja yang harmonis dengan karyawan lain.

## 3) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya krisis ekonomi, dan lain sebagainya.

### c. Indikator Kinerja

Indikator kinerja meliputi (Sastrohadiwiryono, 2002:235) :

#### 1) Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksudkan adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, tekad dan

kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku tenaga kerja yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2) Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seseorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul risiko atas keputusan yang telah diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

4) Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

5) Prakarsa

Prakarsa adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lininya.

## 7. Kualitas Pelayanan Publik

### a. Definisi Kualitas Pelayanan

Sinambela (2012: 6) mendefinisikan kualitas adalah semua hal yang dapat memenuhi keinginan pelanggan (*meeting the needs of customer*). Kualitas pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dimana penilaian kualitasnya berdasarkan ketentuan saat pelayanan publik diberikan (Hardiyansyah, 2011: 36).

### b. Indikator kualitas pelayanan

Parasuraman dalam Tjiptono (2011: 182) menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, harus memperhatikan indikator-indikator berikut ini:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), yaitu ketersediaan semua fasilitas layanan, peralatan yang diperlukan dan penampilan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada publik.

- 2) Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan aparatur dalam menyelesaikan setiap masalah pelayanan dan kompetensi setiap aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 3) Daya tanggap (*Resposiveness*), yaitu kecepatan dan daya tanggap aparatur dalam memberikan pelayanan dan keefektifan pelayanan yang dilakukan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu kejelasan prosedur pelayanan dan waktu layanan yang cepat.
- 5) Empati (*Emphaty*), yaitu sikap terbuka aparatur dalam memberikan pelayanan, perhatian aparatur terhadap penumpang dan keramahan aparatur dalam memberikan layanan.

### **C. Kerangka Pikir Penelitian**

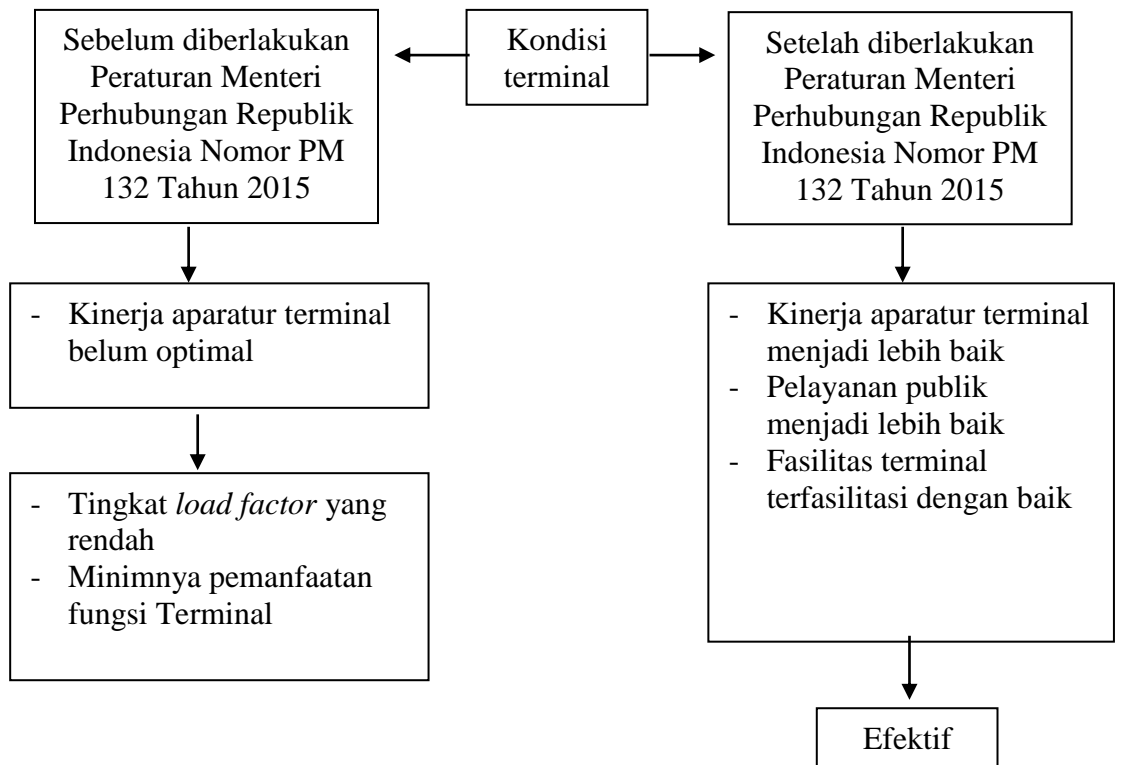
Terminal merupakan salah satu sarana dan prasarana yang penting dalam mendukung kelancaran lalu lintas angkutan umum di jalan raya. Oleh karena itu, keberadaan terminal harus diperhatikan terutama dalam pengelolaannya, mulai dari penyediaan fasilitas-fasilitas umum, sampai tersedianya angkutan bus yang sesuai keinginan penumpang. Saat ini keberadaan terminal masih identik dengan kondisi yang penuh dengan keramaian, kemacetan, dan penuh dengan kegiatan masyarakat lainnya.

Hal ini mengindikasikan bahwa pengelola terminal belum optimal dalam mengelola terminal. Masih banyak sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga mengganggu kenyamanan penumpang dalam menunggu kedatangan bus. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan agar terminal benar-benar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah harus mengeluarkan dana yang tidak sedikit, untuk mengoptimalkan pengelolaan terminal agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015, pengelolaan terminal Tipe A yang semula di kelola Pemerintah Daerah, diambil alih pengelolaannya oleh Pemerintah Pusat. Alasannya adalah dana yang di keluarkan untuk biaya operasional sangat tinggi, seperti biaya perbaikan sarana dan prasarana serta manajemen rutin. Dengan pengambilalihan pengelolaan terminal Tipe A kepada Pemerintah Pusat, maka retribusi dari terminal yang dulu diterima pemerintah daerah Kota Magelang kini tidak lagi diterima.

Namun, beberapa pengusaha otobus menyatakan bahwa apabila pengelolaan Terminal Tidar dipegang oleh Pemerintah Pusat, maka akan memberikan keuntungan kepada mereka, karena pengelolaan terminal menjadi lebih baik dan yang penting tidak akan ada lagi oknum yang melakukan pungutan liar karena semua pegawai di terminal merupakan pegawai di bawah pengawasan Kementerian Perhubungan. Kondisi ini

akan membuat penumpang merasa nyaman dan pengguna terminal akan semakin bertambah. Selain itu, kinerja pegawai terminal juga akan semakin baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2  
 Kerangka Pikir Penelitian



## **D. Hipotesis**

Berdasarkan uraian pada kerangka pikir di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Terdapat perbedaan kinerja aparatur Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang sebelum dan sesudah penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015.
- H2 : terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan publik di Terminal Tidar Kota Magelang sebelum dan sesudah penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015

## **E. Definisi Konseptual**

1. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011: 67).
2. Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dimana penilaian kualitasnya berdasarkan ketentuan saat pelayanan publik diberikan (Hardiyansyah, 2011: 40).

## **F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Sugiyono (2012: 31) mengungkapkan bahwa definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja aparatur terminal, yaitu hasil kerja dari aparat terminal dalam melaksanakan tugasnya atau tanggung jawabnya yaitu melaksanakan tugas di Terminal Tidar Magelang. Variabel kinerja aparatur terminal diukur dengan indikator sebagai berikut:
  - a. Kesetiaan
  - b. Prestasi kerja
  - c. Tanggung jawab
  - d. Kerjasama
  - e. Prakarsa
2. Kualitas Pelayanan publik merupakan semua jenis pelayanan baik berupa barang atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai terminal Tidar Kota Magelang , dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi dan jasa perhubungan.

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Bukti fisik
- b. Kehandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati.

