

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu responden dari masyarakat umum dan responden dari pegawai Terminal Tidar Kota Magelang sendiri. Berikut ini deskripsi responden menurut karakteristiknya.

a. Responden dari Masyarakat Umum

Masyarakat umum di sini adalah semua pihak yang terkait atau menggunakan jasa Terminal Tidar Kota Magelang . Responden dikelompokkan menjadi empat kelompok yaitu menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Masyarakat Umum

Karakteristik	Frekuensi	%
1	2	3
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	95	89,6
Perempuan	11	10,4
Usia:		
< 30 tahun	5	4,7
31-40 tahun	27	25,5
41-50 tahun	29	27,4
51-60 tahun	45	42,5
Pekerjaan:		
Pelajar/mahasiswa	2	1,9
PNS	4	3,8
Karyawan swasta	24	22,6
Pedagang	19	17,9
Pengemudi	30	28,3
Buruh	8	7,5
Kondektur	19	17,9
Pendidikan:		
SD	6	5,7
SMP	8	7,5
SMA	61	57,5
DIPLOMA/PT	31	29,2
Jumlah	106	100,0

Responden masyarakat umum berjumlah 106, lebih banyak 6 orang dari rencana penelitian, karena dari 150 kuisisioner yang dibagikan, 42 kuisisioner tidak dikembalikan dan 2 kuisisioner tidak dapat dianalisa;

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 95 orang (89,6%) dan sisanya perempuan sebanyak 11 orang (10,4%). Tabel di atas juga

menunjukkan sebagian besar responden berusia anatar 51-60 tahun yaitu sebanyak 45 orang (42,5%) dan paling sedikit berusia di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 5 orang (4,7%). Berdasarkan pekerjaan, paling banyak responden bekerja sebagai pengemudi yaitu sebanyak 30 orang (28,3%) dan paling sedikit bekerja sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 2 orang atau 1,9%. Hasil analisis karakteristik responden juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 61 orang (57,5%) dan paling sedikit berpendidikan SD yaitu sebanyak 6 orang (5,7%).

b. Responden dari Aparatur Terminal Tidar

Responden yang merupakan Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang terbagi menjadi dua, yaitu pegawai yang sudah menjadi PNS sebanyak 19 orang dan pegawai honorer sebanyak 20 orang. Berikut ini gambaran responden menurut karakteristiknya.

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Aparatur Terminal

Karakteristik	Frekuensi	%
1	2	3
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	37	94,9
Perempuan	2	5,1
Usia:		
< 30 tahun	16	41,0
31-40 tahun	5	12,8
41-50 tahun	7	17,9
51-60 tahun	11	28,2
Pendidikan:		

SD	0	0,0
SMP	2	5,1
SMA	31	79,5
Diploma/PT	6	15,4
Jumlah	39	0,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berasal dari pegawai Terminal Tidar Kota Magelang adalah laki-laki yaitu sebanyak 37 orang (94,9%). Sedangkan menurut umur, paling banyak berusia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 16 orang (41,0%) dan paling sedikit berusia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 5 orang (12,8%). Menurut pendidikannya, sebagian besar pegawai berpendidikan SMA yaitu sebanyak 31 orang (79,5%) dan paling sedikit berpendidikan SMP yaitu sebanyak 2 orang (5,1%).

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Data diperoleh dari penyebaran kuisioner yang terdiri atas pertanyaan mengenai kualitas pelayanan terminal dan kinerja Aparatur terminal. Berikut ini hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian.

a. Variabel Kualitas Pelayanan Terminal

Variabel ini diukur dengan kuisioner yang terdiri atas 15 item pernyataan dengan rentang skor dari 1-5, sehingga skor terendah

adalah 15 dan tertinggi adalah 75. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai mean ideal sebesar 45 dan standar deviasi ideal sebesar 10. Untuk mengetahui gambaran variabel kualitas pelayanan terminal pada saat sebelum ataupun sesudah diterapkannya PM 132 Tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.3
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Terminal Sebelum
Penerapan PM 132 Tahun 2015

Kriteria	Interval	Frek	%	Ket
1	2	3	4	5
> $Mi + 1 SDi$	> 55	18	16,9	Baik
$Mi - 1 SDi$ sampai $Mi + 1 SDi$	35 – 55	88	83,1	Sedang
< $M - 1 SDi$	< 35	0	0,0	Tidak baik
	Jumlah	106	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di terminal Tidar sebelum diberlakukan PM 132 Tahun 2015 termasuk kategori sedang yaitu sebanyak 88 orang (83,1%), sedangkan yang menyebutkan baik hanya sebanyak 18 orang (16,9%).

Tabel 5.4
 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Terminal Setelah Penerapan
 PM 132 Tahun 2015

Kriteria	Interval	Frek	%	Ket
1	2	3	4	5
> $M_i + 1 SD_i$	> 55	49	46,2	Baik
$M_i - 1 SD_i$ sampai $M_i + 1 SD_i$	35 – 55	57	53,8	Sedang
< $M - 1 SD_i$	< 35	0	0,0	Tidak baik
	Jumlah	106	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Tidar Kota Magelang setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 juga termasuk kategori sedang yaitu sebanyak 57 orang (53,8%) dan sebanyak 49 orang (46,2%) menyebutkan kualitas terminal baik.

b. Variabel Kinerja Pegawai Terminal

Variabel ini diukur dengan kuisisioner yang terdiri atas 15 item pernyataan dengan rentang skor dari 1-5, sehingga skor terendah adalah 15 dan tertinggi adalah 75. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai mean ideal sebesar 45 dan standar deviasi ideal sebesar 10. Untuk mengetahui gambaran variabel kualitas pelayanan terminal pada saat sebelum ataupun sesudah diterapkannya PM 132 Tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5.5
 Deskripsi Variabel Kinerja Aparatur Terminal Sebelum Penerapan
 PM 132 Tahun 2015

Kriteria	Interval	Frek	%	Ket
1	2	3	4	5
> $M_i + 1 SD_i$	> 55	10	26,6	Baik
$M_i - 1 SD_i$ sampai $M_i + 1 SD_i$	35 – 55	29	74,4	Sedang
< $M - 1 SD_i$	< 35	0	0,0	Tidak baik
	Jumlah	39	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang sebagian besar mempunyai kinerja yang termasuk kategori sedang pada saat sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 yaitu sebanyak 29 orang (74,4%) dan hanya 10 orang (26,6%) yang mempunyai kinerja baik.

Tabel 5.6
 Deskripsi Variabel Kinerja Aparatur Terminal Setelah Penerapan
 PM 132 Tahun 2015

Kriteria	Interval	Frek	%	Ket
1	2	3	4	5
> $M_i + 1 SD_i$	> 55	36	92,3	Baik
$M_i - 1 SD_i$ sampai $M_i + 1 SD_i$	35 – 55	3	7,3	Sedang
< $M - 1 SD_i$	< 35	0	0,0	Tidak baik
	Jumlah	39	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang sebagian besar mempunyai kinerja yang termasuk kategori baik setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015

yaitu sebanyak 36 orang (92,3%) dan hanya 3 orang (7,3%) yang mempunyai kinerja sedang.

3. Uji Prasyarat

Sebelum dilakukan pengujian terhadap data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil penelitian normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.7
Uji Kolmogorov-Smirnov

Variabel		Nilai K-S	Nilai Sig
Kualitas pelayanan terminal	Sebelum	0,749	0,629
	Sesudah	1,155	0,139
Kinerja Aparatur terminal	Sebelum	0,823	0,508
	Sesudah	0,675	0,753

Berdasarkan tabel di atas semua variabel mempunyai nilai sig di atas 0,05 baik pada sebelum maupun sesudah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015. Dengan demikian data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, digunakan uji *paired sample t test*. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut.

a. Kualitas Pelayanan Terminal

Hasil pengujian terhadap kualitas pelayanan terminal sebelum dan sesudah diterapkannya PM 132 Tahun 2015 adalah sebagai berikut.

Tabel 5.8
Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Terminal

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Setelah	56.55	106	8.246	0.801
Sebelum	50.42	106	6.501	0.631

Tabel 5.9
Hasil Pengujian Paired Sample t Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Setelah - Sebelum	6.123	7.383	0.717	4.701	7.545	8.538	105	0.000

Tabel 5.8 menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan terminal setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 yang lebih besar daripada nilai rata-rata sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015, ($56,55 > 50,42$). Artinya kualitas pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang setelah diberlakukan PM 132 Tahun 2015 lebih baik daripada sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015.

Tabel 5.9 menunjukkan nilai probabilitas (p-value) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan publik di Terminal Tidar Kota Magelang antara sebelum dan sesudah penerapan PM 132 Tahun 2015. Dengan kata lain, perubahan kewenangan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan dari pemerintah Kota Magelang kepada Pemerintah Pusat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Terminal Tidar Kota Magelang, dimana perubahan tersebut menjadi lebih baik. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan diterima.

b. Kinerja Aparatur Terminal

Hasil pengujian terhadap kinerja Aparatur terminal sebelum dan sesudah diterapkannya PM 132 Tahun 2015 adalah sebagai berikut.

Tabel 5.10
Nilai Rata-Rata Kinerja Aparatur Terminal

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Setelah	61.74	39	4.024	0.644
	Sebelum	53.23	39	3.320	0.532

Tabel 5.11
Hasil Pengujian Paired Sample t Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 setelah - sebelum	8.513	5.041	.807	6.879	10.147	10.545	38	.000

Tabel 5.10 menunjukkan nilai rata-rata kinerja Aparatur terminal setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 yang lebih besar daripada nilai rata-rata sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015, (61,74 > 53,23). Artinya kinerja Aparatur terminal

Tidar setelah diberlakukan PM 132 Tahun 2015 lebih baik daripada sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015.

Tabel 5.11 menunjukkan nilai probabilitas (p-value) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan kinerja Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang antara sebelum dan sesudah penerapan PM 132 Tahun 2015. Dengan kata lain, perubahan kewenangan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan dari Pemerintah Kota Magelang kepada Pemerintah Pusat berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang, dimana perubahan tersebut menjadi lebih baik. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan diterima.

5. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap 3 orang responden, yaitu dengan Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang, Ketua DPC Organda Kota Magelang dan Direktur PT. Indo Transport Abdimas. Wawancara dilakukan secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden terkait kinerja aparatur terminal dan kualitas pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang.

a. Kinerja Aparatur Terminal

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dipengaruhi oleh salah satunya kinerja pegawainya. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja atau prestasi kerja seorang pegawai yang dinilai menurut peraturan yang berlaku selama periode tertentu. Sesuai wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1 Juli 2018 dengan Eko Priyono, SH, selaku Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang , menyebutkan “Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Penilaian kinerja aparatur Terminal Tidar selama ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 91 Tahun 2013”.

Sedangkan aspek-aspek yang dinilai, menurut Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang , adalah ”aspek kuantitas, kualitas, waktu dan biaya”.

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, maka pelaksanaan penilaian kinerja aparatur di Terminal Tidar Kota Magelang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 91 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Namun, berdasarkan wawancara dengan Prijono, Direktur PT.

Indo Transport Abdimas, salah satu perusahaan bus di Kota Magelang pada tanggal 3 Juli 2018, menyebutkan: “pada dasarnya kinerja aparat Terminal Tidar Kota Tidar, sudah baik. Tapi masih diperlukan adanya peningkatan pada beberapa aspek. Sedangkan hasil wawancara dengan Darmanta Asrianto, Ketua DPC Organda Kota Magelang, yang dilaksanakan pada tanggal 5 Juli 2018, menyebutkan: “kinerja pegawai terminal saat ini lebih baik daripada tahun-tahun sebelumnya, hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan terutama mengenai jumlah petugas keamanan yang masih kurang terutama di malam hari. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengelola Terminal Tidar Kota Magelang sudah berusaha untuk meningkatkan kinerjanya, namun terkadang kondisi di lapangan tidak sesuai dengan teori yang ada, karena permasalahan di lapangan lebih kompleks.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 91 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa penilaian prestasi kerja adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh Pejabat Penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja pegawai. Penilaian dilakukan oleh pejabat penilai yaitu atasan langsung dari pegawai yang dinilai atau pejabat lain yang sudah ditunjuk.

Penilaian prestasi kerja dilakukan setiap tahun pada akhir periode atau awal tahun periode selanjutnya, yaitu sekitar bulan Desember atau Januari. Aspek-aspek yang dinilai meliputi kuantitas, kualitas, waktu dan biaya. Sedangkan tahap-tahap pelaksanaan penilaian prestasi kerja pegawai meliputi tahap-tahap berikut ini:

- 1) Menyusun Sasaran Kerja Pegawai (SKP) menurut tugas pokok dan fungsi serta urutan jenis kegiatan yang dilaksanakan.
- 2) Mencatat hasil kerja sesuai urutan jenis kegiatan yang dilaksanakan
- 3) Menilai perilaku kerja pegawai yang dilakukan setiap bulan dan direkapitulasi pada setiap akhir tahun.
- 4) Melaksanakan penilaian prestasi kerja setiap akhir tahun atau awal tahun berikutnya.

Pelaksanaan penilaian terhadap kinerja pegawai Terminal Tidar Kota Magelang sudah sesuai peraturan yang berlaku, sehingga tidak ditemukan kesulitan-kesulitan yang berarti. Seperti yang diungkapkan oleh Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang yang menyebutkan: “Dalam melaksanakan penilaian terhadap kinerja aparatur Terminal Tidar Kota Magelang tidak ditemukan kesulitan-kesulitan yang berarti, karena semua sudah sesuai dengan poin-poin yang terdapat di dalam peraturan Menteri Perhubungan No. 91 tahun 2013.

b. Kualitas Pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang

Jumlah penumpang angkutan umum yang menggunakan terminal Tidar Kota Magelang diharapkan akan bertambah, apabila pengelola terminal meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan baik buruknya pelayanan yang diberikan pihak pengelola terminal kepada penumpang dan calon penumpang. Sesuai wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1 Juli 2018 dengan Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang, menyebutkan: “sampai saat ini, pihak pengelola Terminal berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya yang meliputi aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati”. Namun, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Prijono, Direktur PT. Indo Transport Abdimas, yang dilaksanakan pada tanggal 3 Juli 2018, menyebutkan: “Kualitas pelayanan yang diberikan pengelola terminal setelah adanya pelimpahan wewenang ke Pemerintah Pusat menjadi lebih baik daripada sebelumnya, tapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan lagi seperti jaminan keamanan dan peningkatan sarana dan prasarana terminal”. Demikian juga dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Darmanto Asrianto, Ketua DPC Organda Kota Magelang pada tanggal 5 Juli 2018 menyebutkan: “Kualitas

pelayanan di terminal saat ini lebih baik daripada sebelumnya, namun ada beberapa aspek yang harus ditingkatkan, misalnya pengadaan sarana dan prasarana untuk penumpang yang mempunyai keterbatasan fisik, ibu hamil dan untuk anak-anak, sehingga mereka dapat lebih nyaman dalam menunggu kedatangan bis sesuai tujuannya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengelola terminal Tidar Kota Magelang sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk memenuhi kebutuhan penumpang dan calon penumpang, sesuai aspek-aspek yang ada.

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

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), yaitu ketersediaan semua fasilitas layanan, peralatan yang diperlukan dan penampilan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada publik.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan aparatur dalam menyelesaikan setiap masalah pelayanan dan kompetensi setiap aparatur dalam memberikan pelayanan.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), 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.

Hasil wawancara dengan Eko Priyono, SH, Prijono dan Darmanta Asrianto selaku Koordinator Terminal Tidar Kota Magelang , Direktur PT. Indo Transport Abdimas dan Ketua DPC Organda Kota Magelang dapat disimpulkan melalui matriks sebagai berikut:

Tabel 5.12
Matriks Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Informasi		
		Eko Priyono	Prijono	Darmanta
1.	Bagaimana Kinerja aparatur terminal	Penilaian kinerja aparatur Terminal Tidar dilakukan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor:	Kinerja aparatur Terminal Tidar Kota Magelang , sudah baik. Tapi masih diperlukan adanya peningkatan pada beberapa aspek,	Kinerja pegawai terminal saat ini lebih baik daripada tahun-tahun sebelumnya, tapi masih terdapat beberapa

		PM 91 Tahun 2013 yang meliputi aspek kuantitas, kualitas, waktu dan biaya	terutama aspek kualitas	kekurangan terutama pelayanan yang terkait keamanan terminal di malam hari
No	Pertanyaan	Jawaban Informasi		
		Eko Priyono	Prijono	Darmanta
2	Bagaimana kualitas pelayanan publik Terminal Tidar Kota Magelang	Kualitas pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang terus ditingkatkan pada semua aspek, seperti aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati	Kualitas pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang secara umum sudah menunjukkan perbaikan, namun dalam aspek-aspek tertentu harus ditingkatkan, yaitu pada aspek jaminan dan fisik	Kualitas pelayanan terminal lebih baik daripada sebelumnya, namun ada beberapa aspek yang harus ditingkatkan, misalnya pengadaan sarana dan prasarana untuk penumpang yang mempunyai keterbatasan fisik, ibu hamil dan untuk anak-anak.

B. Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan publik di Terminal Tidar Kota Magelang sebelum dan sesudah penerapan PM 132 Tahun 2015. Ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti penerapan PM 132 Tahun 2015 memberikan pengaruh terhadap penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan di Terminal Tidar Kota Magelang ,

dimana penyelenggaraan terminal menjadi lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kualitas pelayanan terminal setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 yang lebih besar daripada nilai rata-rata sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015, ($56,55 > 50,42$). Hal ini berarti kualitas pelayanan Terminal Tidar Kota Magelang setelah diberlakukan PM 132 Tahun 2015 lebih baik daripada sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015.

Hasil ini juga didukung oleh persepsi pengguna terminal yang menunjukkan bahwa sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015, kualitas pelayanan terminal yang termasuk kategori sedang sebanyak 83,1% sedangkan yang kategori baik sebanyak 16,9%, sedangkan setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 kualitas pelayanan terminal mengalami peningkatan dimana yang kategori baik meningkat menjadi 46,2% dan yang kategori sedang menurun menjadi 53,8%.

Kualitas pelayanan terminal yang termasuk kategori sedang disebabkan belum semua pengguna terminal memberikan respon yang positif terhadap kualitas pelayanan terminal. Hasil kuisioner dengan pertanyaan terbuka, dimana 77 orang menyebutkan bahwa pelayanan publik secara umum di terminal Tidar ketika dikelola oleh Kementerian Perhubungan lebih baik daripada saat dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Magelang . Hal ini terlihat dari beberapa aspek, seperti dalam hal kualitas sumber daya manusia. Menurut beberapa responden, kualitas

sumber daya manusia di terminal Tidar sudah baik, namun masih harus ditingkatkan terutama dalam memberikan pelayanan kepada pengguna terminal, sehingga calon penumpang angkutan jalan akan merasa nyaman menunggu kedatangan bis di terminal.

Menurut responden kondisi fisik bangunan/sarana prasarana/fasilitas di terminal Tidar sudah baik, namun masih diperlukan pembangunan, terutama dalam bangunan dan penataannya, seperti penataan ruang tunggu, WC umum, tempat parkir, pintu masuk dan penjualan tiket. Hal ini dikarenakan penataan sarana dan prasarana di dalam terminal masih kurang strategis, sehingga mengurangi kenyamanan penumpang. Selain itu, dari aspek keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, beberapa penumpang menjawab bahwa keandalan pegawai sudah baik terutama dalam melaksanakan tugas dan pelayanan. Pegawai sudah bersikap baik, ramah, sopan dan tanggap dalam melayani komplain penumpang. Selain itu, apabila ada laporan yang masuk, maka petugas terminal segera menindaklanjuti laporan tersebut. Dengan kata lain petugas terminal sudah lebih memperhatikan kepentingan penumpang daripada kepentingannya sendiri.

Menurut responden juga menyebutkan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan pegawai dalam menerima laporan dari

penumpang maupun pengunjung terminal sudah sangat tanggap. Pegawai dengan antusias menanggapi laporan yang disampaikan pengunjung.

Selain itu, menurut responden juga menyebutkan bahwa pegawai sudah sangat baik dalam memberikan empati dan jaminan kepada penumpang. Seperti pegawai tidak segan-segan memberikan perhatian secara pribadi kepada penumpang, terutama dalam menjaga keamanan penumpang di malam hari, sehingga penumpang merasa aman dan nyaman di terminal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kinerja Aparatur terminal Tidar Kota Magelang sebelum dan sesudah penerapan PM 132 Tahun 2015. Ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti penerapan PM 132 Tahun 2015 memberikan pengaruh terhadap penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan di Terminal Tidar Kota Magelang, dimana penyelenggaraan terminal menjadi lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja pegawai terminal setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 yang lebih besar daripada nilai rata-rata sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 ($61,74 > 53,23$).

Hal ini berarti kinerja Aparatur terminal Tidar setelah diberlakukan PM 132 Tahun 2015 lebih baik daripada sebelum diberlakukannya PM 132 Tahun 2015. Hal ini didukung oleh hasil deskripsi variabel kinerja Aparatur terminal yang menunjukkan bahwa sebelum diberlakukannya

PM 132 Tahun 2015, kinerja Aparatur terminal termasuk kategori sedang, sedangkan setelah diberlakukannya PM 132 Tahun 2015 kinerja Aparatur terminal meningkat menjadi kategori baik. Tika (2006: 50) menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja Aparatur Terminal Tidar Kota Magelang setelah penerapan PM 132 Tahun 2015 menunjukkan peningkatan. Hal ini tercermin dari kesetiaan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan untuk melayani jasa transportasi angkutan darat, pegawai memegang komitmen untuk selalu loyal menjadi pegawai di Terminal Tidar, dan tidak mempunyai keinginan untuk pindah ke tempat lain. Pegawai juga mengerjakan semua tugas yang diberikan dengan baik dengan menyelesaikan tepat waktu dan menggunakan semua pengetahuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Pegawai Terminal Tidar Kota Magelang juga tidak menggunakan wewenang yang diberikan pimpinan untuk kepentingan pribadi dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dalam hal kerjasama dengan sesama pegawai ataupun dengan atasan, juga menunjukkan hubungan yang harmonis. Hal ini dikarenakan pimpinan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengutarakan ide-ide dan inovasi-inovasi demi

memperlancar tugas-tugas sehingga tercipta terminal yang mampu memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi darat.

