

---

## KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BUS DI TERMINAL BULUPITU PURWOKERTO JAWA TENGAH

<sup>1</sup>Muhammad Mughni Labib Frenanda <sup>2</sup>Sartono, <sup>3</sup>Oti Kusumaningsih

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto

<sup>1</sup>frenandalabib@gmail.com, <sup>2</sup>sartonofisip@gmail.com, <sup>3</sup>oti.kusumaningsih.msi@gmail.com

---

### ABSTRACT

*This research aims to analyze and describe the quality of bus transportation services at the Bulupitu Purwokerto terminal. The research method used is purposive qualitative research by determining the informants and purposive sampling technique. The selected informants consisted of office administration coordinators, public service sections, and community users of the Bulupitu Purwokerto terminal services. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Data analysis using the Interactive Analysis Model. The findings of this paper are that the quality of bus transportation services at the Bulupitu Purwokerto terminal can be assessed from several dimensions including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Tangibles, the availability of facilities and infrastructure such as service post rooms, counters, passenger waiting rooms, etc. and supporting facilities for the disabled are sufficient so that people who use terminal services are considered to feel that their needs are met when using services at the Bulupitu Purwokerto terminal. The reliability and punctuality of public officials when carrying out their duties according to their field is good so that the service runs optimally. Responsiveness, officers at the terminal have carried out their duties quickly and responsively according to the needs and complaints of each terminal service user. Assurance, not many people who use terminal services know that the Bulupitu Purwokerto terminal has a security services division. Empathy, the attitude of the officers at the terminal is not completely friendly, there are still some officers who seem indifferent and don't care about passengers.*

**Keywords; public; quality; service.**

---

### A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan terminal Angkutan Jalan disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berkaitan dengan pelayanan publik di terminal Bulupitu Purwokerto,

perlu kita jabarkan disini bahwa terminal adalah merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur keberangkatan dan kedatangan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang serta perpindahan modal angkutan. Adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Terminal Bulupitu merupakan suatu tempat dimana didalamnya terdapat berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan transportasi khususnya transportasi darat. Berbagai kegiatan berlangsung antara lain mulai dari pembelian tiket, jadwal perjalanan kendaraan umum baik berangkat maupun datang, baik antar kota maupun luar kota. (Kemenhub/2015pmkemenhub04)

Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan terminal Angkutan Jalan. Dalam Peraturan ini disebutkan bahwa standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1. Standar Penyelenggaraan Terminal angkutan jalan:

| No. | Jenis Pelayanan            | Uraian  |
|-----|----------------------------|---|
| 1.  | Keselamatan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan jalur pejalan kaki</li> <li>b. Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan</li> <li>c. Ketersediaan Jalur evakuasi</li> <li>d. Ketersediaan Alat pemadam kebakaran</li> <li>e. Ketersediaan Pos, dan fasilitas petugas kesehatan</li> <li>f. Ketersediaan Pos, dan fasilitas dan petugas kalaikan kendaraan umum</li> <li>g. Ketersediaan Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum</li> <li>h. Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan</li> <li>i. Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan</li> <li>j. Ketersediaan Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor</li> </ul> |
| 2.  | Keamanan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan Fasilitas Keamanan</li> <li>b. Ketersediaan media pengaduan gangguan</li> <li>c. Ketersediaan petugas keamanan</li> </ul>  |
| 3.  | Kehandalan/<br>Teteraturan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan dan Keteraturan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatankendaraan, besarnya tarif dan realisasi jadwal secara tertulis</li> <li>b. Ketersediaan dan keteraturan kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis</li> <li>c. Ketersediaan dan Keteraturan loket penjualan tiket</li> </ul>  |

|    |                              |  |
|----|------------------------------|--|
|    |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Ketersediaan, dan luasnya kantor penyelenggaraan terminal, ruang terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal</li> <li>e. Ketersediaan dan Keteraturan petugas operasional terminal</li> </ul>  |
| 4. | Kenyamanan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan ruang tunggu dan kondisinya bersih</li> <li>b. Tersedianya toilet dengan jumlah yang memadai, kondisi bersih</li> <li>c. Ketersediaan fasilitas beribadah/mushola dengan kondisi luas dan bersih serta memadai</li> <li>d. Ketersediaan ruang terbuka hijau seperti taman, tempat sampah.</li> <li>e. Ketersediaan rumah makan sesuai kebutuhan</li> <li>f. Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan</li> <li>g. Ketersediaan tempat istirahat awak kendaraan</li> <li>h. Ketersediaan ruang khusus bagi perokok</li> <li>i. Ketersediaan drainase yang memadai</li> <li>j. Ketersediaan <i>hotspot area</i></li> <li>k. Ketersediaan <i>reading corner</i></li> </ul> |
| 5. | Kemudahan dan keterjangkauan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keteraturan letak jalur pemberangkatan</li> <li>b. Keteraturan letak jalur kedatangan</li> <li>c. Adanya ruang/tempat informasi pelayanan</li> <li>d. Tersedianya tempat informasi angkutan lanjutan dengan kondisi mudah terlihat dan jelas</li> <li>e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus dengan intensitas suara keras diumumkan maksimal 10 menit</li> <li>f. Ketersediaan tempat penitipan barang sesuai kebutuhan</li> <li>g. Ketersediaan charging corner</li> <li>h. Tempat naik/turun yang mudah bagi penumpang</li> <li>i. Ketersediaan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi sesuai dengan lahan yang ada</li> </ul>  |
| 6. | Kesetaraan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan asilitas penyandang cacat</li> <li>b. Ketersediaan ruang bagi ibu menyusui yang tertutup dan lengkap dengan fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi</li> </ul>   |

Sumber: Terminal Bulupitu Purwokerto Tahun, 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa cukup banyak pelayanan yang dilakukan oleh terminal Bulupitu Purwokerto dengan berdasarkan pada peraturan yang berlaku, sehingga hal tersebut tentu sangat membantu masyarakat pengguna layanan terminal angkutan jalan.

Berbagai jenis pelayanan publik dilaksanakan di terminal Bulupitu Purwokerto yang merupakan Terminal tipe A, antara lain.

a. Pelayanan angkutan jalan

b. Pelayanan pengguna jalan

Kedua jenis pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan terminal Angkutan Jalan. Berbagai faktor yang mempengaruhi pelayanan publik antara lain dapat disebabkan dari faktor kualitas sumber daya manusia, disamping itu juga bisa dari luar atau lingkungan sekitar seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai atau terbatas, kurangnya komunikasi antara petugas pelaksana dengan masyarakat sehingga terjadi miskomunikasi, dan banyak lagi faktor lainnya. Untuk itu agar dalam pelayanan publik menjadi berkualitas maka pimpinan harus memperhatikan setiap faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan tiap orang/pegawai tentu berbeda satu dengan yang lainnya, kemampuan seseorang dapat di lihat dari tingkat pendidikan formal maupun non formal, pengalaman dan keterampilan yang dimilikinya. Untuk kelancaran pelayanan publik juga tergantung pada kelengkapan fasilitas yang ada, semakin lengkap fasilitas yang tersedia maka akan semakin cepat pula kegiatan pelayanan berlangsung. Disamping itu komunikasi yang terjalin antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat juga akan berpengaruh terhadap optimalnya pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, karena dengan adanya komunikasi anatar pegawai dengan masyarakat, pihak pegawai atau pihak penyelenggara layanan akan lebih mengetahui kebutuhan dan keluhan kesah pengguna jasa layanan terminal. Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Pelayanan Transportasi Bus di Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah”

## **B. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu untuk menentukan sampel/informan penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Waktu penelitian yaitu dimulai dari bulan Januari 2023 sampai bulan Maret 2023. Sumber data penelitian ini ada dua, pertama data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara

dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu, kedua data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan-bahan documenter. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif dengan validitas data dilakukan melalui triangulasi.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hasil penelitian ini dapat diambil datanya dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya, dan didukung dengan dokumentasi yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat kualitas pelayanan transportasi bus di Terminal Bulupitu Purwokerto, maka tolok ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan publik tersebut adalah: Tangibel (Bukti nyata) yaitu terdiri atas fasilitas dan sarana prasarana; Reliability (Kehandalan) yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan; Responsiviness (Ketanggapan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu kepada seluruh penumpang; Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai atau aparatur; dan Empathy (Empati) yaitu menacakup kemudahan dalam melaukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan Masyarakat. Hasil penelitian yang didapatkan di rinci melalui beberapa variabel sebagai berikut:

#### **Tangible (Bukti Nyata)**

Tangible merupakan bukti konkrit atau berwujud yang tersedia di sebuah tempat pelayanan bukti yang menunjang kepentingan masyarakat pengguna layanan, baik berupa fasilitas yang tersedia maupun dari segi kenyamanan bagi pengguna layanan

itu sendiri. Tangible ini merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik pada Terminal Bulupitu Purwokerto. Aspek yang berwujud ini harus diperhatikan agar pelayanan publik di Terminal Bulupitu tetap berkualitas, yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di terminal, contohnya seperti gerbang kedatangan penumpang, plang penunjuk arah, ruang tunggu penumpang/keberangkatan, toilet, dan fasilitas penunjang disabilitas. hal ini tentu akan berpengaruh pada kenyamanan penumpang yang hendak menggunakan jasa layanan terminal.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan ketersediaan sarana dan prasarana seperti gerbang kedatangan, pos pelayanan, loket, ruang tunggu penumpang, dll serta sarana pendukung seperti fasilitas khusus difabel sudah baik cukup memadai bagi pengguna layanan terminal. Sehingga masyarakat pengguna layanan terminal merasa nyaman dan aman ketika menggunakan layanan di Terminal Bulupitu Purwokerto.

### **Reability (Kehandalan)**

Reability merupakan kemampuan petugas/unit pelayanan dalam melaksanakan tugasnya menciptakan pelayanan seperti ketepatan waktu petugas dalam menangani persoalan yang terjadi serta kemampuan petugas dalam menggunakan alat penunjang pelayanan dalam proses pelayanan administrative. Kehandalan petugas merupakan aspek penting dalam penentuan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di Terminal Bulupitu Purwokerto sudah bisa dikatakan berkualitas atau belum. Kehandalan ini terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, ketepatan waktu aparat pelayan publik pada saat bertugas sesuai bidangnya sudah baik, seperti contohnya absensi kedatangan petugas, proses membantu penumpang yang membutuhkan bantuan dll, sehingga pelayanan di Terminal Bulupitu sudah berjalan dengan optimal. Kemudian standar pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto yang berpedoman pada PM No.40 Tahun 2015 dan sudah dijalankannya dengan baik.

### **Assurance (Jaminan)**

Aspek jaminan merupakan dimensi dari segi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan keamanan, , legalitas dan kepastian dalam pelayanan. Aspek ini juga salah satu yang paling sensitive bagi Masyarakat yang akan menggunakan layanan terminal, karena petugas yang dapat memberikan pelayanan jaminan secara maksimal kepada Masyarakat akan menjadi nilai yang baik bagi instansi. Berdasarkan hasil penelitian aspek jaminan keamanan di Terminal Bulupitu Purwokerto sudah memiliki petugasnya sendiri dibantu dengan Organisasi Bernama Paguyuban Terminal Bulupitu, dua kelompok tersebut senantiasa menjaga dan memelihara keamanan di area Terminal Bulupitu Purwokerto dari tindak kriminal dan sebagainya, namun masyarakat pengguna jasa layanan terminal belum banyak yang tau kalau ada divisi yang bertugas dalam keamanan itu sendiri, dalam hal ini pihak Dishub Terminal seharusnya lebih mensosialisasikan terkait dengan jaminan atau divisi keamanan itu sendiri kepada masyarakat luas. Kemudian pihak petugas pun sudah menjamin terlaksananya sebuah pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan hal ini dapat dilihat dari bagaimana mobilitas keluar masuk penumpang di terminal yang sudah berjalan dengan baik

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Aspek *Responsiveness* maksudnya petugas dapat memberikan pelayanan secara cepat dan reponsif serta diiringi dengan penyampaian yang jelas dan sesuai prosedur yang berlaku serta memudahkan dalam masyarakat menggunakan jasa layanan di terminal, seperti memberikan respon ke setiap masyarakat atau penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Terminal Bulupitu Purwokerto sudah menjalankan tugasnya dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhan serta aduan dari setiap pengguna layanan terminal. Terminal Bulupitu terbilang terminal bus yang paling padat mobilitasnya di Kawasan Kabupaten Banyumas, maka dari itu setiap petugas merespon segala kritik saran, masukan, aduan yang ada dari masyarakat bukan secara langsung saja, namun petugas juga memberikan ruang kritik, saran dan aduan melalui media sosial seperti email, Instagram, whatsapp dll.

### ***Empathy (Empati)***

Empathy adalah memberikan kepedulian dan perhatian yang bersifat pribadi dari petugas ke masyarakat pengguna jasa layanan di terminal, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penumpang secara langsung dan spesifik. Dimensi kualitas pelayanan publik empati ini terkait dengan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang., maka dari itu aspek empati ini juga sangat penting diterapkan di Terminal Bulupitu Purwokerto sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat dan bisa berkualitas

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, sikap petugas Dishub Terminal dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya ramah, berdasarkan data dari informan masih ada petugas yang cenderung bersikap biasa saja dan kurang ramah hal tersebut menjadi PR dan acuan bagi petugas Dishub Terminal agar memperbaiki dan lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Petugas Pelayan Publik Terminal Bulupitu Purwokerto berusaha berlaku se adil-adilnya kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan terminal dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan di Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah dari segi sarana dan prasarana juga sudah dipergunakan secara maksimal dan dapat memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan. Tetapi masih ada hal yang harus diperbaiki yaitu dari segi sikap keramahan petugas yang dinilai belum merata kepada pengguna layanan terminal, seharusnya petugas lebih bersikap professional kepada seluruh pengguna jasa layanan terminal, agar seluruh masyarakat yang datang dan menggunakan jasa layanan terminal merasa nyaman dan petugas pun disegani. Kemudian dari segi jaminan keamanan yang mana seharusnya petugas dishub Terminal melakukan semacam sosialisasi tentang keamanan di Terminal itu sendiri, agar masyarakat tau bagaimana kondisi keamanan di Terminal, baik itu dari



petugasnya atau pun Langkah-langkah agar terhindar dari tindak kejahatan di area terminal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko.2019.Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo
- Aditya, Toddy. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang
- Anwar,01/10/2002/pengertian-dan-definisi-pelayanan 06/2020  
[www.kumpulandefinisi.com](http://www.kumpulandefinisi.com)
- Cendana, Artha.2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang
- Dahlia, Dahlia. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai
- Eko dan Sri S., 2001, Operasionalisasi Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta Kotler, 1990, Markering Manajemen, Analisa Perencanaan dan Pengendalian I dan II, Erlanggs, Jakarta
- I Komang Gede Bendesa, Ni Luh Putu Puspitasari.2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung Bali
- Juliansyah, Ervan (2018), Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda
- Kotler, Philip, 2002 Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat. Jakarta
- Kurniati Mohi, Widya.2017. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohito Kabupaten Gorontalo.
- Marande,Yunruth.2017,Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso
- Milles and Huberman, 1994, Analisa Data Kualitatif, Penerjemah Tjejep Rohendi, UI Press, Jakarta
- Moeleong, Lexy, 1989, Metode Penelitian Kualitat, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pringgodigdo, AG 1973, kasikolpedia Umum Penerbit Kanisius, Jakarta Milles and Huberman, 2004, Analisa Data Kualitat, Penerjemah Tjejep Rohendi, U Press, Jakarta
- Raymond, 1993, Human resource Management, Mc-Graw-Hill Irwin, New York

Risnawati, Eva.2020, Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin

Samuel Tude, Nixon Edwar.2020. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara

Santoso, Priyo Budi, 2009, Birokrasi Pemerintah Orde Baru: Perspektif, Kultur dan Struktural, PT Grafindo Persada, Jakarta

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung

Sulistiyono,2/11/2011/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan/12/9/2020/blogspot.co.

Tjipto, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset Yogyakarta

Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, tentang perbaikan dan penerimaan mutu pelayanan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan