

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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	a. Ketersediaan jalur pejalan kaki b. Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan c. Ketersediaan Jalur evakuasi d. Ketersediaan Alat pemadam kebakaran e. Ketersediaan Pos, dan fasilitas petugas kesehatan f. Ketersediaan Pos, dan fasilitas dan petugas kalaikan kendaraan umum

		<ul style="list-style-type: none"> g. Ketersediaan Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum h. Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan i. Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan j. Ketersediaan Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
2.	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan Fasilitas Keamanan b. Ketersediaan media pengaduan gangguan c. Ketersediaan petugas keamanan
3.	Kehandalan/ Teteraturan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan dan Keteraturan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatankendaraan, besarnya tarif dan realisasi jadwal secara tertulis b. Ketersediaan dan keteraturan kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis c. Ketersediaan dan Keteraturan loket penjualan tiket d. Ketersediaan, dan luasnya kantor penyelenggaraan terminal, ruang terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal e. Ketersediaan dan Keteraturan petugas operasional terminal
4.	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan ruang tunggu dan kondisinya bersih b. Tersedianya toilet dengan jumlah yang memadai, kondisi bersih c. Ketersediaan fasilitas beribadah/mushola dengan kondisi luas dan bersih serta mamadai d. Ketersediaan ruang terbuka hijau seperti taman, tempat sampah. e. Ketersediaan rumah makan sesuai kebutuhan f. Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan g. Ketersediaan tempat istirahat awak kendaraan h. Ketersediaan ruang khusus bagi perokok i. Ketersediaan drainase yang memadai j. Ketersediaan <i>hotspot area</i> k. Ketersediaan <i>reading corner</i>
5.	Kemudahan dan keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keteraruran letak jalur pemberangkatan b. Keteraturan letak jalur kedatangan c. Adanya ruang/tempat informasi pelayanan d. Tersedianya tempat informasi angkutan lanjutan dengan kondisi mudah terlihat dan jelas e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus

		<p>dengan intensitas suara keras diumumkan maksimal 10 menit</p> <p>f. Ketersediaan tempat penitipan barang sesuai kebutuhan</p> <p>g. Ketersediaan charging corner</p> <p>h. Tempat naik/turun yang mudah bagi penumpang</p> <p>i. Ketersediaan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi sesuai dengan lahan yang ada</p>
6.	Kesetaraan	<p>a. Ketersediaan asilitas penyandang cacat</p> <p>b. Ketersediaan ruang bagi ibu menyusui yang tertutup dan lengkap dengan fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi</p>

Sumber: Terminal Bulupitu Purwokerto Tahun, 2021

Dari tabel di atas dapat kita lihat 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. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas , maka perlu pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Dimensi Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Terminal Bulupitu Purwokerto Jawa Tengah.

2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan pada tahun 2022-2023

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada analisis kuitas pelayanan transportasi bus di Terminal Bulupitu Purwokerto.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam rumusan ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan publik di Terminal Bulupitu Purwokerto?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu Administrasi Publik khususnya khususnya berkaitan dengan pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi Dinas Perhubungan Terminal Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah, khususnya dalam memberikan pelayanan transportasi bus.