

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN
UPTD TERMINAL PURABAYA KOTA SURABAYA
(Studi Pada Bagian Pelayanan)**

**Danang Dwi Prayogo
NBI 1111408626**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya 60118
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

imagineyourplanet@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, Studi Pada Bagian Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. teknik pengumpulan data dilakukan dengan Teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. adapun informan penelitian ini adalah 1 orang Kepala Koordinator Bidang Pendapatan sebagai informan kunci, 2 orang pegawai pelayanan di Terminal Purabaya dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung, teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dilihat dari dimensi Tangible, Reliability responsiveness, Assurance, dan Emphaty beserta indikatornya. (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi tangibel telah memenuhi kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetapi, dalam pemeliharaan fasilitas masih kurang optimal, selanjutnya tidak ada pelayanan penukaran uang yang menyulitkan masyarakat domestik untuk melakukan transaksi pada terminal purabaya. (2) aspek reliability belum terlaksana dengan baik hal ini disebabkan oleh keluhan masyarakat mengenai ketiadaan posisi pegawai pelayanan (3) penerapan dimensi responsiveness sudah cukup baik, terbukti bahwa pegawai pelayanan tanggap dalam melayani masyarakat yang memerlukan bantuan atau kebingungan dan berbagai kemudahan yang diberikan dalam melaporkan keluhan kritik atau saran. (4) pada dimensi assurance, masih belum terlaksana dengan baik. masyarakat yang mengeluhkan soal calo yang berkeliaran dan lambatnya tindakan yang dilakukan oleh Terminal Purabaya (5) Pada dimensi emphaty, terminal purabaya telah menerapkannya dalam penyelenggaraan pelayanan. terbukti dari pegawai tidak mendiskriminasikan masyarakat dan sopan dalam melayani masyarakat

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Terminal Purabaya*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyedia layanan public bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan Badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait

dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan bidang transportasi.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek darisatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Secara harfiah transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Pelayanan transportasi adalah salah satu kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima dan masyarakat memiliki hak untuk menerima kualitas pelayanan yang baik. Di Surabaya, Penyelenggara pelayanan transportasi adalah Dinas Perhubungan, salah satu UPTD Dinas Perhubungan di Surabaya berada di Terminal Purabaya Surabaya (Dishub Purabaya).

Menyinggung dari KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Poin D yaitu Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu peran masyarakat untuk berpartisipasi adalah dengan mendapatkan umpan balik atau feedback dari masyarakat, sehingga penyelenggara pelayanan public dapat meningkatkan kualitas pelayanans esuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan peneliti di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Surabaya bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan public khususnya pada bagian pelayanan, seperti beberapa papan informasi elektronik rusak dan tidak berfungsi, padahal papan informasi elektronik tersebut

berfungsi untuk mengumumkan jadwal keberangkatan bus, tarif bus, dan informasi lainnya yang diperlukan oleh masyarakat, selain itu peneliti memperhatikan bahwa sebagian pegawai pelayanan Terminal Purabaya tidak disiplin, terbukti dengan beberapa pos pegawai pelayanan tidak ada ditempatnya, sehingga ketika masyarakat membutuhkan bantuan pegawai menjadi kesulitan untuk ditemui. Selain itu, dari pengamatan pada Review Google Maps Terminal Purabaya, banyak yang mengeluhkan soal Calo dan tindakan pegawai yang terlihat lebih lambat, sehingga merugikan masyarakat, dan tidak sedikit juga yang menduga bahwa calo tersebut bekerjasama dengan beberapa pegawai terminal Purabaya.

Oleh dasar itulah penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya” untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan.

RUMUSAN MASALAH

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan dalam sebuah pertanyaan yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya?”

Selanjutnya, Pokok- pokok persoalan yang dibahas dalam penelitian ini digali dari pertanyaan-pertanyaan berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Berdasarkan Dimensi Servqual?

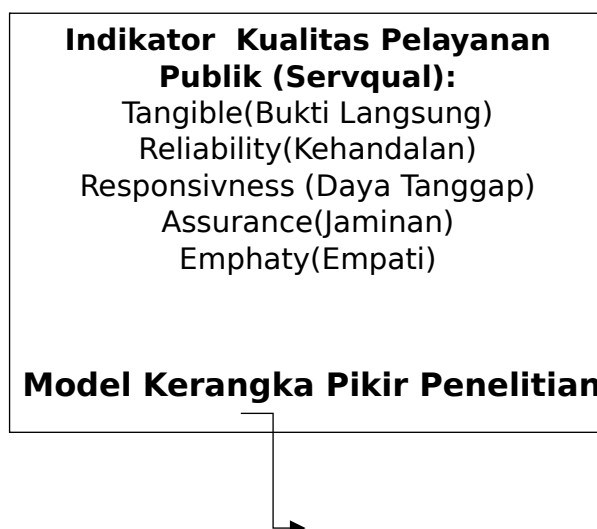
KERANGKA TEORI

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 690) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopnan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: Bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bias dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas poelayanan public ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

~~Pelayanan Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan~~
Gunanya sebagai indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty*. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya Bagian Pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. PROFIL DINAS PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA

Terminal Purabaya merupakan pengembangan dari Terminal Joyoboyo yang kapasitasnya sudah tidak memadai serta berada dipusat kota yang tidak memungkinkan dilakukan pengembangan. Pembangunan terminal Type A Purabaya sudah direncanakan sejak tahun 1982 berdasarkan surat Persetujuan Gubernur Jawa Timur namun baru dapat dilaksanakan pembangunan pada

1989 serta diresmikan pengoperasiannya oleh Menteri Perhubungan RI pada tahun 1991.

Lokasi pembangunan terminal Purabaya berada di desa Bungurasih Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dengan luas \pm 12 Ha. Dipilihnya lokasi tersebut karena mempunyai akses yang sangat baik dan strategis sebagai pintu masuk ke kota Surabaya serta berada pada jalur keluar kota Surabaya arah timur selatan dan barat. Walaupun lokasi terminal Purabaya berada di Kabupaten Sidoarjo namun pengelolaan terminal dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut berdasarkan perjanjian kerjasama (MOU) antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Selain itu terdapat beberapa tujuan dan Sasaran mengapa dibangun Terminal Purabaya Surabaya.

Dalam melakukan pembangunan terminal Purabaya, Pastinya telah dipikirkan mengenai tujuan dan sasarannya. Berikut tujuan dan sasaran dibangunnya terminal Purabaya yaitu:

- 1) Dalam rangka mengisis Konsep Gerbang Kertosusilo
- 2) Menempatkan pusat pemberhentian dan pemberangkatan bus antar kota dipinggir/diluar kota, sehingga meningkatkan efisiensi pemakaian jalan dan meningkatkan kelancaran arus lalu lintas dalam kota.
- 3) Disamping hal tersebut diharapkan juga mengurangi timbulnya gangguan dan kerusakan prasarana lalu lintas dan lingkungan didalam kota, hal tersebut telah banyak dilakukan pada kota-kota metropolitan di negara maju dan berhasil baik.

2. VISI MISI DAN MOTO DINAS PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA

Sebuah Lembaga pastinya memiliki visi, misi, motto, serta kebijakan mutu. Berikut visi, misi, motto dan kebijakan mutu Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya:

i. Visi

“Menuju terminal Purabaya dengan pelayanan berkualitas dan handal”

ii. Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan meliputi kebersihan, kenyamanan, keindahan, ketertiban, dan keamanan
2. Memberikan layanan informasi yang tepat dan dapat dipercaya
3. Meningkatkan kompetensi SDM guna mendukung terciptanya

pelayanan yang berkualitas

4. Meningkatkan PAD dari retribusi terminal
5. Meningkatkan Koordinasi dengan pihak terkait
6. Melakukan Kontrol dan evaluasi secara terus menerus untuk

peningkatan kinerja pelayanan terminal

iii. Motto

“Purabayaku Aman dan Nyaman”

iv. Kebijakan Mutu

Dinas Perhubungan – Terminal Purabaya Kota Surabaya berkomitmen meningkatkan pelayanan berkualitas dan handal dengan mengedepankan perbaikan berkelanjutan (*continual Improvement*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan selalu berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, melalui:

- 1) Peningkatkan kualitas pelayanan terminal yang jelas dan mempunyai kepastian layanan.

- 2) Peningkatan pendapatan jasa terminal untuk mendukung PAD
(Pendapatan Asli Daerah)
- 3) Peningkatan keamanan, ketertiban, dan kebersihan untuk mendukung kenyamanan lingkungan terminal.
- 4) Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia.

3. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Tugas:

UPTD mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Dibidang Terminal khususnya operasional pengelolaan terminal.

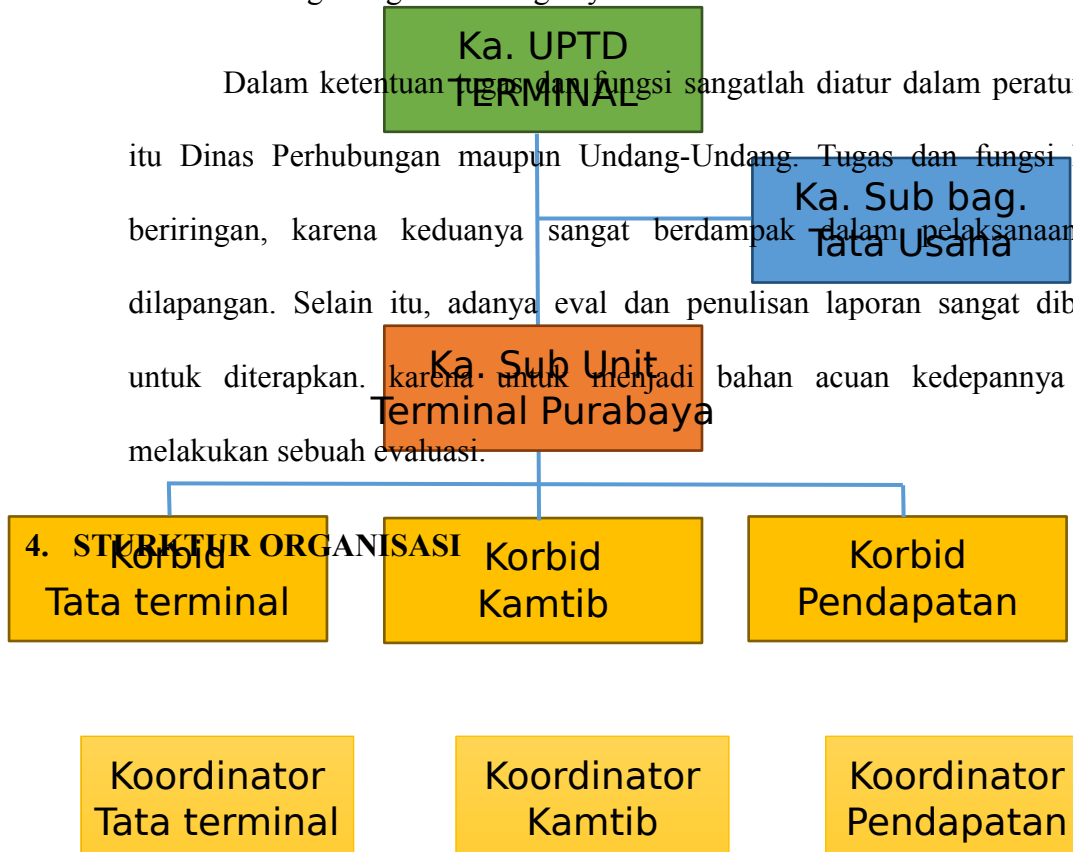
Fungsi:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, UPTD mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan penyusunan Program kegiatan pengelolaan terminal.
- b) Penyelenggaraan kegiatan pengelolaan terminal dan pangkalan.
- c) Pelaksanaan pemungutan retribusi dan pendapatan daerah yang sah yang berkaitan dengan pengelolaan terminal dan pangkalan.
- d) Pelaksanaan penertiban dan pengamanan di dalam terminal dan pangkalan.
- e) Pelaksanaan Ketatausahaan UPTD.
- f) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai

dengan tugas dan fungsinya.

Dalam ketentuan tugas dan fungsi sangatlah diatur dalam peraturan baik itu Dinas Perhubungan maupun Undang-Undang. Tugas dan fungsi haruslah beriringan, karena keduanya sangat berdampak dalam pelaksanaan ketika dilapangan. Selain itu, adanya eval dan penulisan laporan sangat dibutuhkan untuk diterapkan. karena untuk menjadi bahan acuan kedepannya dengan melakukan sebuah evaluasi.



4. STRUKTUR ORGANISASI

Bagan diatas menjelaskan bahwasannya struktur organisasi Dinas Perhubungan – Terminal Purabaya Surabaya, dari yang tertinggi ialah Kepala UPTD Terminal, selanjutnya Kepala Sub Bagian Tata Usaha, kemudian Kepala Sub Unit Terminal Purabaya, setelah Kepala Sub Unit Terminal Purabaya, terdapat tiga Koordinator Bidang, yaitu: Korbid Tata terminal, Korbid Kamtib. Korbid Pendapatan. Lalu tiap-tiap Korbid dibawah nya terdapat Koordinator. Dibawah Korbid Tata terminal terdapat Koordinator Tata terminal, dibawah Korbid Kamtib terdapat Koordinator Kamtib, dibawah Korbid Pendapatan terdapat Koordinator Pendapatan.

5. PROFIL SDM

Tabel 4.1

Profil Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualifikasi Khusus	Jumlah
PPNS	6 Orang
Penguji Kendaraan Bermotor	3 Orang
Pengamanan	2 Personil Sat Brimob 2 Personil Polsek Waru Sidoarjo 2 Personil Garnisun
Petugas Kebersihan	72 Orang

(Sumber: Data Profil Terminal Purabaya Surabaya)

Dari tabel diatas dapat diketahui, Sumber Daya Manusia yang ada di Terminal Purabaya juga meliputi PPNS, Penguji Kendaraan Bermotor, Pengamanan, Serta Petugas Kebersihan. Selain itu, juga terdapat petugas operasional yang berjumlah 132 Personil.

Dari masing-masing Sumber Daya Manusia yang ada tentunya menjalankan tugasnya masing-masing guna terwujudnya kenyamanan dan ketentraman khususnya untuk Pengguna layanan Terminal Purabaya Surabaya. Perlu diketahui volume penumpang yang ada di Terminal Purabaya setiap harinya berjumlah ± 34.900 dan volume bus setiap harinya berjumlah ± 1150

6. PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan

menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini adalah penyedia jasa transportasi. Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, kebersihan & kenyamanan tempat pelayanan, dan penampilan pegawai pemberi layanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kelengkapan fasilitas tempat pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani

pengguna layanan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitas tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala pada indikator Fasilitas Fisik, Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya telah memberikan berbagai fasilitas yang cukup lengkap, tetapi pada pemeliharannya masih kurang, contohnya seperti papan elektronik atau *Information Board Display* yang mati, padahal papan elektronik tersebut memiliki fungsi yang banyak bagi pengguna layanan yang baru di terminal purabaya ini, papan elektronik berfungsi seperti memberikan jadwal keberangkatan bus, tarif bus pada tiap rute, dan lain sebagainya. Hilangnya atau matinya fungsi dari papan elektronik ini menjadi kerja dua kali bagi pegawai pelayanan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Tetapi pegawai pelayanan tetap handal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Selanjutnya tidak adanya layanan untuk penukaran uang atau *Money Changer*, pengguna jasa UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya tidak hanya masyarakat domestik saja, masyarakat dari mancanegara juga menggunakan jasa dari UPTD Terminal Purabaya, tempat penukaran uang atau *Money Changer* adalah layanan untuk menukarkan mata uang dari luar negeri menjadi Rupiah karena mata uang Indonesia adalah Rupiah. Ketiadaan layanan ini akan mempersulit masyarakat dari mancanegara untuk bertransaksi karena loket pembayaran di UPTD Terminal Purabaya hanya menerima mata uang Rupiah.

Penambahan layanan penukaran uang sepatutnya untuk di realisasi karena dengan penambahan fasilitas tersebut akan mempermudah layanan pada UTPD Terminal Purabaya, selain daripada itu pemeliharaan fasilitas fisik juga penting dilakukan agar fasilitas tersebut tetap bermanfaat untuk masyarakat pengguna layanan.

Dimensi yang kedua adalah *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Kehandalan dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari adanya Standar Pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dalam menerapkan dimensi *reliability* belum baik. Terbukti dari tanggapan narasumber ketika dilakukan wawancara mengatakan bahwa kedisiplinan pegawai pada UPTD Terminal Purabaya kurang disiplin pada saat pelaksanaan pelayanan. Seperti pegawai pelayanan yang tidak ada ditempat pos ketika dibutuhkan masyarakat, hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan pada masyarakat.

Ketiadaan posisinya saat menjaga pos bisa disebabkan beberapa hal seperti tugas yang mendadak, membantu penumpang yang lain atau lain sebagainya, pegawai diberi Walkie talkie untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain, tetapi pada pelaksanaannya, pos tersebut tidak ada yang menempati sehingga bisa disimpulkan komunikasi tiap pegawai bermasalah.

Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan jasa transportasi. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam

mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiveness* (ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dalam membantu masyarakat sebagai pengguna layanan ketika memerlukan bantuan.

Pelayanan publik di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dalam penerapan dimensi *Responsiveness* sudah cukup baik. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* antara lain ketanggapan pegawai terhadap pengguna layanan, pengetahuan pegawai tentang pelayanan, dan respon pegawai dari keluhan pelanggan.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan bantuan atau menghampiri ketika pengguna layanan merasa kebingungan, pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya terdapat tiga divisi yang masing-masing divisi menguasai job desc masing-masing sehingga, kadangkala pengguna layanan menanyakan kepada pegawai yang bukan job desc nya. Tetapi sikap dari pegawai yang tidak menolak ketika diminta bantuan dan mencoba meminta bantuan kepada pegawai lain termasuk dalam ketanggapan yang patut diapresiasi.

Untuk melaporkan keluhan, kritik maupun saran pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, dapat melalui pos *Information Center*, atau menulis pada kertas dan dimasukkan kedalam Kotak Kritik dan Saran, maupun melalui Media Sosial Terminal Purabaya, dari kemudahan tersebut, Terminal Purabaya menampung Aspirasi dari masyarakat agar menciptakan terminal purabaya menjadi lebih baik lagi. Walaupun tiap keluhan, kritik dan saran tidak langsung terealisasi dan perlu nya pengkajian ulang, agar Inovasi tersebut bermanfaat untuk pengguna layanan pada Terminal Purabaya Kota Surabaya.

Dimensi keempat yaitu *Assurance* (Jaminan) dari dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas pemberi layanan untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Indikator pada Dimensi ini adalah jaminan keamanan lingkungan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya belum sepenuhnya menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan keamanan lingkungan dalam pelayanan.

Masyarakat masih mengeluhkan soal perilaku Kru bus yang bersifat memaksa dalam menawarkan jasanya, selain memaksa dalam menawarkan jasanya, sebagian kru bus merangkap menjadi Calo, target mereka adalah orang-orang awam yang berada di terminal purabaya. Hal tersebut sangat merugikan masyarakat pengguna layanan.

UPTD Terminal Purabaya sebagai penyelenggara Pelayanan Publik telah melakukan berbagai tindakan seperti mengingatkan kepada kru bus, sampai mengembalikan kepada perusahaan bus tersebut dan apabila diperlukan, dilakukan pemrosesan melalui jalur hukum. Akan tetapi tindakan yang dilakukan UPTD Terminal Purabaya kepada para Kru Bis ini tidak bikin jera dan masih saja sebagian berperilaku memaksa.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik.

Pelayanan publik di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya sudah menerapkan dimensi *Emphaty* dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi *Emphaty* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan tidak diskriminasi.

Menyamakan hak pengguna layanan adalah faktor kesuksesan dalam pelayanan, dan tidak diskriminasi, dengan melayani seluruh pengguna layanan yang memerlukan bantuan dan tidak membedakan antara laki-laki maupun perempuan, sehat atau sakit, rute yang jauh atau dekat, pegawai senantiasa membantu akan menciptakan persepsi yang baik pada masyarakat.

7. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti langsung (*Tangible*), yang mempunyai indikator Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani layanan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan. Pada dimensi ini masyarakat merasa puas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Akan tetapi perawatan pada sarana dan prasarana perlu untuk diperhatikan agar penggunaan fasilitas dapat bertahan lama.
2. Dalam aspek kehandalan (*Reliability*) yang memiliki indikator Standar Pelayanan yang jelas, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dari hasil penelitian ini, masyarakat masih belum merasa puas di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, dikarenakan kedisiplinan pegawai yang kurang.
3. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan terutama masyarakat yang kebingungan sudah terlihat antara pegawai dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari pegawai yang mau membantu kesulitan yang dialami pengguna layanan. Dan tersedianya berbagai macam cara untuk melaporkan keluhan, kritik atau saran sebagai bukti bahwa UPTD Terminal Purabaya bersedia untuk menerima aspirasi dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas terminal purabaya menjadi lebih baik lagi.
4. Dilihat dari aspek Jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan lingkungan, masyarakat masih belum merasa puas, dikarenakan perilaku kru bis dalam menawarkan jasanya cenderung bersifat memaksa, selain itu adanya calo juga merugikan pengguna layanan, dalam hal ini UPTD Terminal Purabaya telah melakukan berbagai tindakan tetapi masih tidak bisa jinjer Calo dan Kru bis yang berperilaku memaksa tersebut.

5. Aspek Empati (*Empathy*), yang diberikan pihak UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, masyarakat merasa puas. Karena seluruh pengguna layanan dilayani tanpa dibedakan sehingga menciptakan persepsi yang baik bagi masyarakat.

8. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana perlu diperhatikan agar fasilitas dapat dipergunakan semaksimal mungkin, dan menyediakan tempat penukaran uang untuk masyarakat domestik agar tidak kesulitan ketika bertransaksi di Terminal Purabaya.
2. Peningkatan Kedisiplinan bagi pegawai pelayanan Terminal Purabaya dengan cara memberikan pelatihan, dan menerapkan sistem Reward dan Punishment, sehingga pegawai termotivasi untuk lebih disiplin.
3. Melakukan pengkajian berdasar keluhan, kritik, dan saran secara rutin. Sehingga setiap keluhan masyarakat dapat cepat diperbaiki, atau ditingkatkan kualitas pelayanannya.
4. Menindak lanjuti perilaku Kru bus yang menyimpang maupun calo dengan tegas, seperti ditindaklanjuti melalui jalur hukum, sehingga para kru bus yang nakal maupun calo agar jera dan sebagai contoh kepada kru bus lain agar berperilaku sopan santun.
5. Menyediakan pembelian ticketing secara *online* didalam aplikasi maupun website. Sehingga lebih memudahkan pengguna jasa dan mengurangi jumlah calo yang ada.

9. DAFTAR PUSTAKA

- Azman Ismail. Yusrizal Sufardi Mohd Yunan. (2016). *Service Quality As A Predictor Of Satisfaction And Customer Loyalty. University Kebangsaan Malaysia*
- Crystalia Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset
- Faradisa Nuril. (2018). *Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya*
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: BumiAksara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang
Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

RahmawatiYenny. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*

Setyawati Vivi. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota
Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*

Susanti Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di
Kecamatan Gamping*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Profil Terminal | Terminal Purabaya. Diakses 6 Juli 2018.
<https://purabayabusterminal.wordpress.com/profil/>

Mahesa Jenar: Terminal Bungurasih. Diakses 6 Juli 2018.
http://mahesajenar.com/2006/08/terminal_bungurasih.html

Terminal Purabaya: Maps Google Ulasan. Diakses 10 Juli 2018.
<https://goo.gl/maps/tW1mbqHC58G2>

DISHUB Surabaya. Diakses 15 Juli 2018. <https://dishub.surabaya.go.id>