

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Monir (2003:16), menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuh kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:4-5) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan dan menawarkan kepuasan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dan menurut Giroonroors dalam Hastono (2008:7), pelayanan adalah aktivitas atau serangkai aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Menurut Rassyid (1998) pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya , pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap

anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Organisasi-organisasi publik merupakan instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Berdasarkan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Dan Keramahan
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan atau kepuasan pelanggan (masyarakat). Konsep teori yang dikemukakan oleh Zeitham, Berry dan Pasuraman yang dikutip oleh Boediono (1999:144), mengatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikatakan baik, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), dimensi ini mengacu pada aspek waktu, yang digunakan dalam mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan dan juga pemberian pelayanan yang merata tanpa membedakan status dan kedudukan dari pelanggan yang membutuhkan pelayanan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi ini mengacu pada pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan (masyarakat). Hal ini

sangat berkaitan dengan kemampuan profesionalisme pegawai untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan keramahan dari pegawai dalam melayani masyarakat secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga masyarakat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), dimensi ini meliputi kemampuan komunikasi serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pegawai dapat memahami keinginan baik terhadap keluhan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
5. Bukti Langsung (*Tangibles*), dimensi ini mengacu pada *performance* petugas, keadaan sarana dan fasilitas. Tampilan fisik yang dimaksud mencakup ketersediaan sarana dan fasilitas pelayanan, penampilan pegawai (petugas) dan sarana. Hal ini semua dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pada dasarnya pemberian kualitas pelayanan yang baik dari suatu organisasi atau instansi bersumber dari aktifitas pegawai secara langsung menentukan keberhasilan organisasi atau instansi tersebut. Aktivitas pegawai itu dapat dilihat dari kemampuan menyelesaikan masalah masyarakat dan tanggap terhadap permasalahan yang ada.

Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya adalah pelayanan yang sewajarnya dengan pemberian pelayanan sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapatkan perlakuan yang sama jujur dan terus terang

Menurut Sinambela, dkk (2011: 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparasi

yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Yakni, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisienensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2 Pengertian Pengawasan

Menurut Hanry Fayol dalam Inu Kencana (2006: 82), pengawasan merupakan ketepatan dalam apapun persetujuan, yang disesuaikan dengan instruksi dan prinsip perencanaan, yang sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Selanjutnya proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yaitu: pertama pengawasan langsung (*direct control*) ialah apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh para bawahannya. Dan yang kedua pengawasan tidak langsung (*indirect control*) ialah pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan (Sondang P. Siagian, 2006: 115).

Handoko (2005: 149) merumuskan pengawasan adalah sebagai suatu usaha sistematik untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan, serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang

diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi dipergunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Irawan (2000:252), berdasarkan sifatnya pengawasan dibedakan menjadi :

- a. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum tindakan kegiatan dilakukan.
- b. Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan, dan dilakukan tindakan membandingkan apa yang terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi.

Menurut S.P Siagian (2004: 125) bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa antara pengawasan dan perencanaan mempunyai hubungan yang erat. Penetapan perencanaan merupakan pedoman bagi pencapaian tujuan dalam kegiatan tersebut, sedangkan pengawasan merupakan pengendali dan evaluatif terhadap proses kegiatan yang telah direncanakan.

Menurut rachmawati (2009:10) pelaksanaan pengawasan mempunyai maksud sebagai berikut :

- a. Pengawasan merupakan aktifitas untuk menemukan, mengoreksi adanya penyimpangan-penyimpangan dari hasil yang telah dicapai, dibandingkan dengan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

- b. Tujuan dari pengendalian atau pengawasan adalah memastikan apakah tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai.

Menurut Winardi (2000; 161) faktor-faktor yang mengharuskan adanya pengawasan adalah :

1. Sasaran individu dan organistoris biasanya berbeda (adanya pengawasan untuk memastikan bahwa anggota-anggota bekerja kearah sasaran-sasaran organistoris).
2. Pengawasan diperlukan dikarenakan terdapat adanya suatu keterlambatan antara waktu sasaran dan sewaktu mereka direalisasikan.

Menurut Sastrohardiwiryo (2002;26) bahwa pengawasan adalah suatu proses dalam rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dengan rencana yang telah tetap. Arti pentingnya pengawasan adalah :

1. Pengawasan dilakukan untuk menjamin bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan aman, dan mengikuti setiap proses dan petunjuk mengenai karya yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
2. Setiap orang diawasi sesuai dengan tingkat kemampuan mereka dengan tingkat resiko tugas.
3. Pengawas diikutsertakan dalam melaporkan dan menyelidiki pelaksanaan pekerjaan dan membuat laporan, sasaran-sasaran kepada pengurus.
4. Pengawas ikut serta dalam mengidentifikasi penyimpangan kerja.

Syafri (2004:15) bahwa langkah-langkah proses pengawasan yang baik itu meliputi:

1. *Expectation*, yakni merumuskan apa yang diinginkan dari pelaksanaan tugas.
2. *Allocation*, yaitu mengalokasikan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. *Monitoring performance*, yaitu mencatat dan memonitor hasil kegiatan.
4. *Correction action*, yaitu melukiskan tindakan koreksi jika hasil kegiatan berbeda dengan tujuan yang ditetapkan.

Untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase, hal ini digunakan oleh Manullang (2009 : 184) diantaranya sebagai berikut:

1. Menetapkan alat ukur atau standar, yaitu :
 - a. Adanya pembagian tugas secara jelas
 - b. Adanya waktu pencapaian tujuan
 - c. Adanya biaya suntuk pencapaian tujuan
2. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, dapat dilakukan dengan cara seperti :
 - a. Laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai.
 - b. Melakukan kunjungan langsung.
 - c. Mengamati hasil kerja.
3. Melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyataanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah:
 - a. Memberi teguran.

- b. Memberikan peringatan
- c. Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau keslaahan dalam mencari jalan keluar.

Dengan demikian jelas dikatakan bahwa tanpa perencanaan pengawasan tidak mungkin dilaksanakan karena tidak ada pedoman untuk melakukan pengawasan tersebut dan sebaliknya perencanaan tanpa pengawasan berarti timbulnya penyimpangan-penyimpangan yang seiring tanpa ada alat untuk mencegahnya. Pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan juga bisa diartikan sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas dan kegiatan.

2.3 Peraturan Daerah

Berdasarkan peraturan perundang – undangan No. 22 Tahun 2009 (Pasal 5) yakni :

- 1) Negara bertanggung jawab atas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh Pemerintah.
- 2) Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Perencanaan.
 - b. Pengaturan.
 - c. pengendalian dan
 - d. pengawasan.

- 3) Pembinaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh instansi pembina sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang meliputi:
- a. Urusan pemerintahan di bidang Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang Jalan.
 - b. Urusan pemerintahan di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 - c. Urusan pemerintahan di bidang pengembangan industri Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang industri.
 - d. Urusan pemerintahan di bidang pengembangan teknologi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, oleh kementerian negara yang bertanggung jawab di bidang pengembangan teknologi dan
 - e. Urusan pemerintahan di bidang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, Penegakan Hukum, Operasional Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta pendidikan berlalu lintas, oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan peraturan daerah No 8 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tugas pokok dinas-dinas dilingkungan pemerintah kota pekanbaru (Pasal 15) yakni :

1. Susunan organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
 - a. Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.

- b. Sekretaris, membawahi :
 - a) Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.
 - b) Sub Bagian Keuangan.
 - c) Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Angkutan, membawahi :
 - a) Seksi Angkutan Jalan.
 - b) Seksi Angkutan Perairan dan Udara.
 - c) Seksi Bimbingan dan Penyuluhan.
- d. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas, membawahi :
 - a) Seksi Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas Jalan.
 - b) Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas Jalan.
 - c) Seksi Pengawasan dan Pengendalian Lalu Lintas Perairan dan Udara.
- e. Bidang Keselamatan, Teknik Sarana dan Prasarana, membawahi :
 - a) Seksi Keselamatan dan Teknik Sarana Lalu Lintas Jalan.
 - b) Seksi Prasarana dan Fasilitas Lalu Lintas Jalan.
 - c) 3.Seksi Teknik Sarana, Prasarana dan Keselamatan Lalu Lintas Perairan dan Udara.
- f. Bidang Komunikasi dan Informatika, membawahi :
 - a) Seksi Pos dan Telekomunikasi.
 - b) Seksi Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (ORSAT).
 - c) Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan peraturan daerah No 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi dan tugas pokok dinas-dinas dilingkungan pemerintah kota pekanbaru terdapat tugas pokok dinas perhubungan yakni antara lain pada pasal 17 adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota di Bidang Perhubungan Komunikasi dan Informatika.

2.4 Pengertian Umum Terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam system jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan barang, serta perpindahan moda angkutan. Dengan mengacu kepada definisi tersebut, maka pada bangunan terminal, penumpang dapat mengakhiri perjalanannya dengan mengganti lintasan bus lainnya. Di lain pihak, bagi pengemudi bus maka bangunan terminal adalah tempat dimana kendaraan dapat beristirahat sejenak, yang selanjutnya dapat

digunakan juga kesempatan tersebut untuk perawatan ringan ataupun pengecekan mesin.

Menurut undang-undang No 22 Tahun 2009 Terminal tidak resmi adalah tempat berakhirnya dan berawalnya suatu perjalanan yang tidak sesuai dan menyalah gunaan terminal yang telah dibuat atau difasilitasi oleh pemerintah yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur oleh peraturan pemerintah tersebut.

2.5 Fungsi Terminal

Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2009 (Pasal 82 ayat 1-7) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Di Kota Pekanbaru, Fungsi terminal terdiri dari :

1. Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
2. Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
3. Terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.
4. Setiap kendaraan umum dalam trayek wajib memasuki terminal sebagaimana yang tercantum dalam kartu pengawasan.

5. Setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha didalam terminal penumpang dan/ atau terminal barang wajib mendapat izin tertulis dari Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
6. Setiap orang dilarang :
 - a. Menjajakan barang dagangan dengan cara mengasong atau melakukan usaha tertentu selain sebagaimana dimaksud ayat (6) dengan mengharapkan imbalan didalam terminal penumpang dan terminal barang.
 - b. Melakukan pekerjaan atau betindak sebagai perantara karcis kendaraan umum.

Menurut Undang–undang No. 22 Tahun 2009, fungsi utama terminal adalah : Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

2.6 Tipe Terminal

Berdasarkan karakteristik dan fungsinya, menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995, maka terminal dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Terminal Tipe A

Terminal tipe A berfungsi untuk melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan atau Antar Lintas Batas Negara, angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi terminal tipe A :

- a. Terletak di ibukota provinsi, kotamadya, atau kabupaten dalam jaringan trayek Antar Kota Antar Provinsi dan atau Lintas Batas Negara.
 - b. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan minimal kelas III A.
 - c. Jarak antara dua terminal tipe A minimal 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatra dan 50 km di pulau lainnya.
 - d. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 Ha untuk Pulau Jawa dan Sumatra dan 3 Ha di pulau lainnya.
 - e. Mempunyai jalan akses ke dan dari terminal sejauh 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya.
2. Terminal Tipe B
- Terminal tipe B mempunyai fungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, angkutan kota dan/ atau angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi terminal tipe B :
- a. Terletak di kota madya / kabupaten dan dalam jaringan trayek Antar Kota Dalam Provinsi.
 - b. Terletak di jalan arteri / kolektor dengan kelas jalan minimal III B.
 - c. Jarak antara dua terminal tipe B atau dengan terminal tipe A minimal 15 km di Pulau Jawa dan 30 km di pulau lainnya.
 - d. Tersedia luas lahan minimal 3 Ha di Pulau Jawa dan Sumatra dan 2 Ha di pulau lainnya.

3. Terminal Tipe C

Terminal tipe C mempunyai fungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi terminal tipe C :

- a. Terletak di wilayah kabupaten tingkat dua dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan.
- b. Terletak di jalan kolektor/ lokal dengan kelas jalan paling tinggi kelas III A.
- c. Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.
- d. Mempunyai jalan akses ke dan dari terminal sesuai dengan kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

Berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal dibagi menjadi tiga yaitu :

- a. Terminal induk yaitu : terminal utama yang berfungsi sebagai pusat atau induk dari terminal-terminal pembantu dengan tingkat pelayanan yang berjangkauan regional atau antar kota dan lokal atau dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang tinggi.
- b. Terminal pembantu atau sub terminal, merupakan terminal pelengkap yang menunjang keberadaan terminal induk dengan tingkat pelayanan lokal dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang lebih sedikit.
- c. Terminal transit yang merupakan terminal yang melayani aktifitas transit penumpang dari satu tujuan ke tujuan lain, kendaraan umum hanya menurunkan dan menaikkan penumpang.

2.7 Fasilitas Utama Terminal

Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum

Jalur pemberangkatan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang.

2. Jalur kedatangan kendaraan umum

Jalur kedatangan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.

3. Tempat tunggu kendaraan umum

Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.

4. Bangunan kantor terminal dan menara pengawas

Bangunan kantor terminal adalah bangunan yang biasanya berada dalam wilayah terminal, yang biasanya digabung dengan menara pengawas yang berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang.

5. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar

Tempat tunggu penumpang atau pengantar adalah pelataran yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.

6. Jalur lintasan

Jalur lintasan adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.

7. Loket penjualan karcis

Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing-masing penyelenggara untuk penjualan tiket yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan.

8. Tempat istirahat sementara kendaraan

Tempat istirahat sementara kendaraan adalah tempat bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.

9. Rambu–rambu dan papan informasi yang sekurang–kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal pemberangkatan.

2.7.1 Fasilitas Penunjang Terminal

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas :

1. Kamar kecil / toilet
2. Musholla
3. Kios / kantin
4. Ruang pengobatan
5. Ruang informasi dan pengaduan

6. Telepon umum
7. Tempat penitipan barang
8. Taman
9. Bank
10. Dan lain-lain

2.7.2 Kapasitas Terminal

Terminal penumpang merupakan bagian dari sistem transportasi dan secara umum berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Efektivitas terminal baik dalam hal kenyamanan pelayanan ataupun kecepatan pergerakan penumpang sangat menentukan kapasitas sebuah terminal. Perencanaan kapasitas terminal harus disesuaikan dengan perkembangan yang akan datang. Kapasitas yang ada harus memperhitungkan moda transportasi yang akan digunakan penumpang, fasilitas yang ada serta tinjauan dari segi manajemen lalu lintas di lokasi terminal. Untuk mengetahui kapasitas suatu terminal dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya adalah dengan menggunakan teori antrian.

Teori antrian merupakan cabang yang terus berkembang dari teori probabilitas. Teori ini berhubungan dengan antrian yang terjadi dengan menarik kesimpulan dari berbagai karakteristik melalui analisis matematis dan berusaha mendapatkan rumus yang secara langsung akan memberikan keterangan dan jenis yang kita dapatkan dari simulasi. Formulasi teori antrian memberikan berbagai informasi yang

berguna untuk merencanakan dan menganalisa performansi prasarana transportasi, sebagai contoh jumlah rata-rata dari satuan jumlah kendaraan yang berada di dalam antrian dan jumlah rata-rata dalam sistem (antrian dan pelayanan) untuk menentukan cukup tidaknya area tempat menunggu bagi konsumen. Distribusi dari waktu menunggu dan waktu tunggu rata-rata ini penting untuk memperkirakan cukup tidaknya sistem pelayanan terhadap kendaraan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pengguna jasa pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani.

1. Bentuk kedatangan

Bentuk kedatangan para pengguna jasa biasanya diperhitungkan melalui waktu antara kedatangan, yaitu waktu antara kedatangan dua pengguna jasa yang berurutan pada suatu fasilitas pelayanan. Bentuk ini dapat bergantung pada jumlah pengguna jasa yang berada dalam system ataupun tidak bergantung pada keadaan sistem tersebut. Bila bentuk kedatangan ini tidak disebut secara khusus, maka dianggap bahwa pengguna jasa tiba satu persatu. Asumsinya ialah kedatangan pengguna jasa mengikuti suatu proses dengan distribusi probabilitas tertentu. Distribusi probabilitas yang sering digunakan adalah distribusi poisson. Asumsi distribusi poisson menunjukkan bahwa kedatangan

pengguna jasa sifatnya acak dan mempunyai rata-rata kedatangan sebesar lamda (λ).

2. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan ditentukan oleh waktu pelayanan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani pengguna jasa pada fasilitas pelayanan. Besaran ini dapat bergantung pada jumlah pengguna jasa yang telah berada di dalam fasilitas pelayanan ataupun tidak bergantung pada keadaan tersebut. Pelayanan dapat dilakukan dengan satu atau lebih fasilitas pelayanan yang masing-masing dapat mempunyai satu atau lebih saluran atau tempat pelayanan yang disebut dengan server. Apabila terdapat lebih dari satu fasilitas pelayanan maka pengguna jasa dapat menerima pelayanan melalui suatu urutan tertentu atau fase tertentu. Pada suatu fasilitas pelayanan, pengguna jasa akan masuk dalam suatu tempat pelayanan dan menerima pelayanan secara tuntas dari server. Bila tidak disebutkan secara khusus, pada bentuk pelayanan ini, maka dianggap bahwa suatu pelayan dapat melayani secara tuntas satu pengguna jasa. Bentuk pelayanan dapat konstan dari waktu ke waktu. Rerata pelayanan (*mean server rate*) diberi simbol μ (μ_u) merupakan jumlah pengguna jasa yang dapat dilayani dalam satuan waktu, sedangkan rerata waktu yang digunakan untuk melayani setiap pengguna jasa diberi simbol $1/\mu$ unit (satuan). Jadi $1/\mu$ merupakan rerata waktu yang dibutuhkan untuk suatu pelayanan.

3. Kapasitas system

Kapasitas sistem adalah jumlah maksimum pengguna jasa, mencakup yang sedang dilayani dan yang berada dalam antrian, yang dapat ditampung oleh fasilitas pelayanan pada saat yang sama. Suatu system yang tidak membatasi pengguna jasa di dalam pelayanannya dikatakan memiliki kapasitas tak terhingga, sedangkan suatu sistem yang membatasi jumlah pengguna jasa yang ada di dalam fasilitas pelayanannya dikatakan memiliki kapasitas yang terbatas.

4. Disiplin antrian

Disiplin antrian adalah aturan dimana para pengguna jasa dilayani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pengguna jasa menerima layanan.

2.8 Pengawasan Menurut Pandangan Islam

Dalam pandangan islam, pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam islam terbagi menjadi dua hal, yaitu :

Pertama, control yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti selalu mengawasi hamba-hambanya, maka ia akan bertindak hati-hati dalam surat Al-Mujadalah ayat 7 telah dijelaskan bahwa :

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَىٰ
 ثَلَاثَةٌ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٌ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَىٰ مِنْ ذَلِكَ وَلَا
 أَكْثَرٌ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُواٰ ثُمَّ يَنْبَئُهُمْ بِمَا عَمِلُواٰ يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ
 اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٧﴾

Artinya : “Tidakkah kamu perhatikan, bahwa Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang Telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu.” (Al Mujadalah : 7).

Kemudian juga harus didasari atas ketakwaan yang tinggi kepada Allah, dimana dengan adanya ketakwaan kepada Allah, maka akan ada rasa takut untuk melakukan suatu kecurangan dalam pekerjaan dan merasa diri bahwa Allah selalu melihat apa yang kita perbuat.

Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika system pengawasan tersebut dilakukan dari luar diri sendiri. System pengawasan ini dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain sebagainya.

2.9 Defenisi Konsep

Menurut Moh. Nazir (2005:126) defenisi konsep adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau

menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Guna memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi konsep yang dioperasionalkan. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah:

1. Pengawasan

Pengawasan adalah salah satu fungsi dalam manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Kemudian pengawasan juga merupakan kewajiban setiap orang dalam organisasi secara terus menerus, memperhatikan dan mengawasi jalannya tugas masing-masing bidang, sesuai rencana semula.

2. Terminal

Menurut undang-undang No 22 Tahun 2009 Terminal adalah pangkalan kendaraan umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang serta perpindahan moda angkutan. Kemudian juga Terminal adalah titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi.

3. Terminal tidak resmi

Menurut undang-undang No 22 Tahun 2009 Terminal tidak resmi adalah tempat berakhirnya dan berawalnya suatu perjalanan yang tidak sesuai dan menyalah gunaan terminal yang telah dibuat atau difasilitasi oleh pemerintah yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur oleh peraturan pemerintah tersebut.

2.10 Konsep Operasional

Masri *Siangarimbun* (dalam skripsi Ahmad Riyanto, 2012 : 30) konsep operasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk menganalisis dari variable tersebut. Untuk mempermudah serta memperjelas istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dioperasionalkan konsep yang terkait dalam pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru di Terminal Tidak Resmi di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Untuk mempermudah penganalisaan dan menghindari salah pengertian serta pemahaman istilah-istilah yang terdapat dalam penulisan ini. Maka pada penelitian ini penulis mengangkat pendapat pengawasan dari Manullang (2009: 184). Untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase, diantaranya sebagai berikut:

1. Menetapkan alat ukur atau standar, yaitu :
 - a. Adanya pembagian tugas secara jelas.
 - b. Adanya waktu pencapaian tujuan.
 - c. Adanya biaya untuk pencapaian tujuan.
2. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, dapat dilakukan dengan cara seperti :
 - a. Laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai.
 - b. Melakukan kunjungan langsung.
 - c. mengamati hasil kerja.

3. Melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah
- Memberi teguran.
 - Memberi peringatan
 - Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau keslaahan dalam mencari jalan keluar.

Tabel II.1. Indikator Analisis Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Pengawasan Dinas Perhubungan dalam menertibkan Terminal Tidak Resmi di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> Menetapkan alat ukur atau standar. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi. Melakukan tindakan perbaikan 	<ol style="list-style-type: none"> Adanya pembagian tugas secara jelas. Adanya waktu pencapaian tujuan. Adanya biaya untuk pencapaian tujuan. laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai . Melakukan kunjungan langsung. mengamati hasil kerja. Memberi teguran. Memberikan peringatan Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam mencari jalan keluar.

2.11 Skala Pengukuran

Menurut sugiono (2010:105) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam

pengukuran akan menghasilkan data kualitatif. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan interval yang di distribusikan dalam bentuk persen (dalam usman 2009:146) dengan alternatif sangat baik sampai dengan tidak baik.

- a. Baik = 76 % - 100 %
- b. Cukup Baik = 56 % - 75 %
- c. Kurang Baik = 40 % - 55 %
- d. Tidak baik = 0 % - 39 %