

## **Peran Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Telihan Di Kota Bontang**

**Cornelia Ngura Bae<sup>1</sup> Aji Ratna Kusuma<sup>2</sup>, Bambang Irawan<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan peran Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam optimalisasi fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang.*

*Jenis penelitian yang digunakan termasuk deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan adalah tiga peran organisasi sektor publik yaitu Regulatory Role, Enabling Role, Direct Provision Of Goods And Service. Informan penelitian adalah Kepala UPTD Terminal, Kepala Terminal Telihan, Operator Terminal Telihan, sopir bus, penumpang/masyarakat. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana.*

*Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa peran Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam optimalisasi fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang, dalam menetapkan aturan sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Terminal Telihan, dalam memastikan aturan yang telah dibuat masih kurang maksimal karena keterbatasan dana dan tenaga, penegakan hukum yang masih kurang, dalam mengawasi/mengendalikan pengadaan barang dan jasa publik yang tidak dapat disediakan Dinas Perhubungan melakukan kerja sama yang baik dengan kios-kios, pedagang kaki lima, dan beberapa perusahaan swasta.*

***Kata Kunci : Regulatory Role, Enabling Role, Direct Provision Of Goods And Service, Terminal Telihan***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Transportasi umum memegang peranan penting bagi manusia baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Oleh karena itu, timbul tuntutan untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi agar pergerakan manusia dapat berlangsung secara aman, nyaman, teratur, dan lancar serta efisien dari segi waktu maupun biaya. Salah satu solusinya adalah menyediakan jalur transportasi darat yang mempunyai efisiensi tinggi terutama dalam hal kecepatan, biaya yang murah dan dapat mengangkut dalam jumlah yang banyak.

Mobilitas masyarakat dan kebutuhan masyarakat akan transportasi umum terutama transportasi darat sebagai transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana transportasi darat yang mendukung untuk digunakan oleh masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik salah satunya adalah penyediaan terminal angkutan penumpang. Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, terminal adalah pengkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta pemindahan moda angkutan.

Dalam rangka memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 2 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik di Terminal Telihan Kota Bontang sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah kewenangan pengelolaan Terminal tipe B di laksanakan oleh Pemerintah Provinsi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa masih banyak sekali permasalahan yang terjadi terkait dengan peran Dinas Perhubungan sebagai pengelola, pengawas, penertiban yang belum berjalan secara optimal. Pertama, menaikkan atau mengambil penumpang di luar terminal kondisi yang terjadi di lapangan, beberapa supir bus menaikkan atau mengambil penumpang di luar terminal sedangkan kursi yang tersedia sudah penuh. Hal ini tidak sesuai dengan fungsi terminal angkutan penumpang yang salah satunya tempat untuk menaikkan, dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan, dan standar pelayanan minimal angkutan kapasitas angkutan harus sesuai dengan kapasitas angkut. Berdasarkan pemaparan masalah ini tidak sesuai dengan standar pelayanan, yaitu kenyamanan serta keamanan, dan tugas Dinas Perhubungan yaitu pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan perhubungan.

Kedua, sarana dan prasarana terminal yang tidak sesuai standar pelayanan terminal penumpang, dan tidak digunakan sesuai fungsinya, hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan terminal penumpang yang paling sedikit memiliki fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Diantaranya tempat penjualan tiket yang tidak digunakan sesuai fungsinya, dimana aturan loket penjualan tiket tetap dan teratur, namun kondisi yang terjadi penjualan tiket dilakukan diluar ruang yang telah disediakan. Ruang tunggu penumpang yang kecil dan tidak terawat, kondisi plafon ruang tunggu yang membahayakan penumpang, hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang. Berdasarkan pemaparan masalah ini tidak sesuai dengan standar penyelenggaraan pelayanan terminal yaitu pelayanan kenyamanan serta keselamatan, dan tugas Dinas Perhubungan mengenai pelaksanaan pembinaan dan pengawasan, kemudian menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan, penyelenggara terminal dalam hal ini Dinas Perhubungan Pemprov Kaltim wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti paparkan dilatar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh permasalahan mengenai “Peran Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian diatas terkait fenomena dan judul yang akan diteliti, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Dinas Perhubungan Pemprov Kalimantan Timur dalam optimalisasi fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang?
2. Apa saja faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang?

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pengertian Peran***

Menurut Rivai (2006:148) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan seseorang yang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut telah menjalankan suatu peran.

Menurut Soejono Soekanto (2007:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola

pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

### ***Pengertian Organisasi***

Menurut Ernest Dale (dalam Akhmad, 2013:3) organisasi adalah suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok.

Menurut Winardi (2003:15) sebuah organisasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari aneka macam elemen atau subsistem, diantara mana subsistem manusia mungkin merupakan subsistem terpenting, dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

### ***Pengertian Organisasi Sektor Publik***

Menurut Mahsun (2009:7) sektor publik dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang dan jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lainnya yang diatur dengan hukum. Jadi, munculnya sektor publik berawal dari adanya kebutuhan masyarakat secara bersamaan terhadap barang atau layanan tertentu. Agar tercapai prinsip keadilan dalam hal pengalokasian dan pendistribusian barang dan layanan umum, maka dipilih sekelompok masyarakat sebagai pengelola, yang salah satunya kini dikenal dengan sebutan pemerintah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah baik pusat maupun daerah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Organisasi yang tergolong sebagai organisasi sektor publik di Indonesia mencakup pemerintah pusat, pemerintah daerah, sejumlah perusahaan yang bersahamkan pemerintah (BUMN, BUMD), organisasi bidang pendidikan, organisasi bidang kesehatan, dan organisasi-organisasi massa.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### ***Pengertian Optimalisasi***

Pengertian Optimalisasi Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (dalam Ali, 2014:23) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (Ali, 2014:49) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pemaparan di atas maka definisi konsepsional pada penelitian ini mengenai Peran Sektor Publik Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang, dimana peran Dinas Perhubungan sebagai organisasi yang berwenang dalam pengoptimalisasian fungsi terminal dan sesuai dengan teori peran sektor publik menurut Jones meliputi Regulatory Role yaitu merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis pengoperasian terminal, Enabling Role yaitu menjamin terlaksananya kebijakan teknis pengoperasian terminal, dan Direct Provision Of Goods and Service yaitu mengendalikan atau mengawasi sejumlah proses pengadaan barang dan jasa publik serta regulasi yang ditetapkan sehingga tidak merugikan masyarakat. Serta melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan apakah sudah sesuai dengan konsep pelayanan publik dimana penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, dan mampu memberikan hasil pelayanan yang maksimal sehingga akan didapatkan mutu pelayanan yang baik.

### ***Metode Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana yang bersifat deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif. Secara harfiah, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi/kejadian-kejadian. Menurut Sugiyono (2016:1) penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci dan hasil penelitian lebih menekankan daripada generalisasi umum.

Penetapan fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi objek yang diteliti sehingga fokus benar-benar dapat diamati dan dianalisis secara cermat. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Peran Sektor Publik Dinas Perhubungan Pemprov Kaltim dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang meliputi :
  - a. *Regulatory Role*, menetapkan atau merumuskan kebijakan teknis pengoperasian Terminal
  - b. *Enabling Role*, menjamin terlaksananya kebijakan teknis pengoperasian Terminal
  - c. *Direct Provision Of Goods and Service*, mengendalikan atau mengawasi sejumlah proses pengadaan barang jasa publik serta regulasi yang ditetapkan sehingga tidak merugikan masyarakat.
2. Faktor Penghambat Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang

Dalam penelitian ini, pemilihan dan pengambilan sumber data dilakukan secara purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Dalam proses pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa cara yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan
  - a. Observasi,
  - b. Wawancara,
  - c. Dokumentasi.

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014: 31-33) dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan secara bersamaan yang secara umum ialah : pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Regulatory Role***

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa ada 2 program yang telah dibuat oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kaltim yaitu program perbaikan sarana dan prasarana Terminal, namun belum dilaksanakan secara optimal dikarenakan anggaran yang masih terbatas, dan program Zero Accident untuk mengurangi angka kecelakaan semua dibuat dan berkaitan dengan pengembalian fungsi Terminal Telihan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam membuat peraturan agar fungsi terminal dapat berjalan optimal, Dinas Perhubungan telah membuat standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan di Terminal berdasarkan peraturan perundang-undangan, namun tidak

disosialisasikan kepada seluruh pegawai yang ada di terminal, hal ini menyebabkan pelayanan di Terminal Telihan tidak dapat optimal

### ***Enabling Role***

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa dalam menjamin terlaksananya program yang telah dibuat belum dilakukan dengan maksimal dikarenakan juga beberapa faktor salah satunya lambatnya penanganan dan terbatasnya dana yang dibutuhkan. Kemudian jenis pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Terminal, bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki belum sesuai dengan SOP, tetapi petugas operasional terminal tetap mengupayakan dalam memberikan pelayanan dengan melakukan kerja sama dengan masyarakat sekitar, dan sopir-sopir bus tidak mengetahui tentang Standar Operasional Pelayanan di terminal sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di Terminal Telihan sudah dilakukan dan diupayakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan, namun karena terbatasnya wewenang dalam menjalankan tugas Kepala Terminal hanya bisa menghimbau.

### ***Direct Provision Of Goods And Service***

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam mengendalikan/mengawasi sejumlah proses pengadaan barang jasa publik serta regulasi yang ditetapkan sehingga tidak merugikan masyarakat, Dinas Perhubungan menjalin kerja sama dengan beberapa kios-kios, pedagang kaki lima untuk memenuhi kebutuhan layanan yang dimana tidak semua dapat disediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur, dan bentuk kerja sama dengan beberapa perusahaan swasta untuk memberdayakan kembali sopir-sopir angkot atau MPU (Mobil Penumpang Umum).

### ***Faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang***

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa banyak hal yang harus dibenahi oleh Dinas Perhubungan agar fungsi terminal dapat kembali optimal secara khusus sarana dan prasarana agar membuat penumpang nyaman dan kembali menggunakan jasa transportasi yang ada di Terminal Telihan Kota Bontang, tidak memiliki sumber air sendiri, jam keberangkatan yang tidak menentu dikarenakan sepi penumpang, pelayanan yang masih kurang baik dikarenakan juga kurangnya sosialisasi atau pembinaan rutin mengenai standar pelayanan terminal yang baik terhadap pegawai operasional terminal dan perusahaan otobus.

### ***Pembahasan Regulatory Role***

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam perannya untuk menetapkan segala aturan yang berkaitan dengan kepentingan umum, sudah cukup baik dengan membuat dua program sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang paling dibutuhkan, namun dikarenakan dana yang terbatas maka masih kurang optimal. Dan dalam menjalankan tugasnya yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Terminal, masih belum optimal dikarenakan belum disosialisasikan kepada seluruh pegawai yang bekerja di Terminal Telihan.

### ***Enabling Role***

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan dapat diketahui bahwa dalam menjamin terlaksananya aturan yang telah dibuat dan penegakan hukum untuk setiap pelanggaran yang terjadi oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kaltim masih belum optimal, dapat dikatakan demikian karena program yang belum dapat direalisasikan dan beberapa pelanggaran yang terjadi.

### ***Direct Provision Of Goods And Service***

Pada Terminal Telihan Kota Bontang, ada beberapa bentuk kerja sama dengan pihak lain untuk memenuhi kebutuhan layanan yang belum mampu diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kaltim. Kerja sama dengan kios-kios dan pedagang kaki lima untuk menyediakan makanan dan jajanan, yang dimana untuk kios-kios ditarik biaya sewa tanah setiap bulan sebesar Rp 90.000, dan untuk pedagang kaki lima ditarik biaya retribusi sebesar Rp 2.000/hari, namun penarikan retribusi sewa dari pedagang kaki lima tidak didasari atas hukum hanya berupa kesepakatan biasa antara pegawai operasional terminal dengan pedagang kaki lima, penarikan retribusi dari pedagang kaki lima sebesar Rp 2.000/hari berdasarkan retribusi untuk parkir kendaraan roda dua. Bentuk kerja sama lain yaitu untuk memberdayakan sopir-sopir angkot atau MPU (Mobil Penumpang Umum), kerja sama ini dilakukan dengan perusahaan tambang yang ada di Kota Bontang untuk mengantar karyawan, karena bus karyawan mengantar sampai terminal saja. Kerja sama lain juga untuk menyediakan toilet, bekerja sama dengan salah satu masyarakat yang tinggal didalam area terminal untuk menyediakan air dan mengurus toilet.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka diketahui bahwa untuk membantu memenuhi pelayanan di Terminal Telihan Kota Bontang, yang belum mampu disediakan semuanya oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kaltim belum sepenuhnya baik, dikarenakan penarikan retribusi terhadap pedagang kaki lima tidak didasari hukum hanya berupa kesepakatan biasa antara pegawai operasional terminal dengan pedagang kaki lima, namun untuk pemenuhan pelayanan yang lain seperti memberdayakan MPU sudah sangat baik.

### ***Faktor penghambat Dinas Perhubungan dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang***

Dalam mengoptimalkan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang, masih terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi proses pelayanan bisa berjalan baik. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut yang pertama sarana dan prasarana beberapa diantaranya sudah rusak, belum ada sumber air sendiri untuk Terminal Telihan masih menggunakan sumber air dari masyarakat, jam keberangkatan yang tidak menentu dikarenakan sepi penumpang, pelayanan yang masih kurang baik dikarenakan juga kurangnya sosialisasi atau pembinaan rutin mengenai standar pelayanan terminal yang baik terhadap pegawai operasional terminal dan perusahaan otobus.

Dari hasil penelitian maka dapat dikatakan pelayanan untuk mengoptimalkan kembali fungsi terminal masih kurang, dengan masih adanya beberapa faktor penghambat tersebut diatas. Maka Dinas Perhubungan diharapkan dapat mencari solusinya agar mampu meminimalisir faktor penghambat tersebut guna mengembalikan fungsi terminal menjadi lebih baik.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian tentang Peran Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam Optimalisasi Fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang sebagaimana yang telah dibahas maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

#### **1. Peran Organisasi Sektor Publik**

- a. *Regulatory Role*, Peran sektor publik dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur, sudah dilakukan dan upayakan dengan baik mulai dari penentuan program yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di terminal dan penerapan SOP, namun belum mampu dalam percepatan realisasi program yang telah dibuat.
- b. *Enabling Role*, Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam menjamin terlaksananya peraturan yang sudah ditetapkan dalam penyediaan barang dan jasa publik belum optimal masih dalam perencanaan belum dapat direalisasikan karena dana yang terbatas. Pelayanan belum sesuai dengan SOP Terminal, yang menyangkut enam jenis pelayanan. Penegakan hukum atas pelanggaran yang belum sepenuhnya dapat dikendalikan karena kurangnya partisipasi masyarakat untuk memberikan saran dan kritik.
- c. *Direct Provision Of Goods and Service*, Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur sudah melakukan dengan baik dalam tugasnya mengendalikan/mengawasi sejumlah proses pengadaan barang jasa publik, bekerja sama dengan beberapa pihak swasta untuk menambah pendapatan dan membantu memenuhi pelayanan di terminal dengan baik, namun penarikan retribusi dari pedagang kaki lima tidak didasari dasar hukum atau surat perjanjian yang jelas.

2. Faktor Penghambat Dinas Perhubungan Pemprov Kaltim dalam mengoptimalisasikan fungsi Terminal Telihan di Kota Bontang

Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam optimalisasi fungsi Terminal Telihan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur : sarana dan prasarana beberapa diantaranya sudah rusak, belum ada sumber air sendiri untuk Terminal Telihan yang mana masih menggunakan sumber air dari masyarakat, jam keberangkatan yang tidak menentu dikarenakan sepi penumpang, pelayanan yang masih kurang baik dikarenakan juga kurangnya sosialisasi atau pembinaan rutin mengenai standar pelayanan terminal yang baik terhadap pegawai operasional terminal dan perusahaan otobus.

**Saran**

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan sesuai dengan hasil penelitian penulis skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Dalam penentuan program maupun pelaksanaannya, dan penerapan SOP yang belum dapat direalisasikan dengan baik dikarenakan dana yang terbatas. Beberapa sarana dan prasarana di Terminal Telihan dalam kondisi rusak dan beberapa belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, oleh karena itu untuk mengoptimalkan kembali fungsi Terminal Telihan dengan dana yang terbatas, disarankan memperbaiki mulai dari sarana dan prasarana yang paling sering digunakan seperti toilet dan ruang tunggu.
- b. Permasalahan yang terjadi di Terminal Telihan tidak semuanya diketahui oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur, dikarenakan pengguna tidak diberikan tempat untuk memberikan pengaduan ataupun saran baik secara langsung maupun tertulis, disarankan untuk meminta penilaian berupa standarisasi bintang dari pengguna terhadap pelayanan Perusahaan Otobus, dengan adanya standarisasi bintang tersebut diharapkan PO bus akan berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanannya.
- c. Kurangnya pengawasan terhadap Perusahaan Otobus (PO) yang mengambil penumpang diluar terminal sedangkan kursi yang tersedia sudah penuh. dimana daerah pengawasan terminal dalam peraturan perundang-undangan merupakan daerah diluar daerah lingkungan kerja terminal yang diawasi oleh petugas terminal. Kemudian beberapa sopir bus, dalam mengemudikan bus melewati batas kecepatan yang normal, disarankan meningkatkan pengawasan terhadap Perusahaan Otobus dan petugas operasional terminal melalui Kotak saran atau pengaduan.
- d. Belum adanya sumber air sendiri untuk Terminal Telihan, yang mana masih menggunakan sumber air dari masyarakat, disarankan untuk memasang saluran air dari PDAM agar dapat memberikan layanan yang baik bagi pengguna jasa Terminal Telihan, yang dimana toilet adalah salah satu sarana yang paling sering digunakan, dan membangun pagar pembatas agar mempermudah petugas operasional terminal dalam menjalankan tugasnya tanpa harus bersinggungan dengan masyarakat disekitar Terminal Telihan.

- e. Kurangnya minat penumpang untuk menggunakan jasa transportasi yang disediakan di Terminal Telihan Kota Bontang dikarenakan keberangkatan bus yang tidak menentu, disarankan untuk menggunakan aplikasi berbasis android dimana penumpang melakukan pemesanan tiket melalui aplikasi, apabila ada keterlambatan dapat melakukan pemberitahuan via email atau pesan singkat agar para penumpang dapat mengubah jadwal keberangkatan sehingga penumpang tidak menunggu untuk waktu yang lama, kemudian pembayaran dapat dilakukan melalui verifikasi KTP di Terminal sesuai dengan nomor booking tiket pada aplikasi.
- f. Pelayanan yang masih kurang baik dikarenakan juga kurangnya pembinaan rutin mengenai standar pelayanan terminal yang baik terhadap pegawai operasional terminal dan perusahaan otobus, disarankan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai operasional terminal dan perusahaan otobus setidaknya satu bulan sekali dengan melakukan kegiatan pembinaan seperti *family gathering* yang didalamnya ada *games* yang menyenangkan sekaligus memastikan bahwa penyampaian mengenai standar pelayanan terminal dipahami dengan baik untuk menjamin terlaksananya pelayanan yang baik oleh petugas operasional terminal maupun perusahaan otobus dengan begitu dapat pula membantu meningkatkan minat masyarakat untuk kembali menggunakan transportasi yang ada di Terminal Telihan Kota Bontang.

### ***Daftar Pustaka***

#### **Sumber Buku:**

- Barata, Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2004. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Organisasi Manajemen dan Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat. 2008. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Sosiologi. 1989. Jakarta : CV. Rajawali
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : BPEF-Yogyakarta
- Milles, Matthew B. A.Michel Huberman, Johny Saldana. 2014. Qulitative Data Analysis, A Methode Sourcebook
- Moeloeng, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kulaitatif. Bandung : Rosda
- Moiner, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia
- Patilima, Hamid. 2013. Metode Penelitian Kulaitatif. Bandung : Alfa Beta
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfa Beta

Dokumen:

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan  
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan  
Lalu Lintas dan Angkutan Jalan  
Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 79 Tahun 2018  
tentang Terminal Penumpang Angkutan Jalan  
Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015  
tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan  
Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015  
tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan  
Jalan  
Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2008 Tentang  
Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kelola Dinas Daerah Provinsi  
Kalimantan Timur  
Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2019 tentang  
Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada  
Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur

Sumber Internet :

- Ali, M. A., 2014, Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori  
Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda, Ejournal Ilmu Administrasi  
Bisnis, Volume 2, Nomor 3, 2014:346-357, (ejournal.adbisnis.fisip-  
unmul.ac.id.diakses pada tanggal 6 Mei 2019 Pukul 19.00)  
[http:// bkd.jogjaprov.go.id/detail/optimalisasi-pelayanan-publik/295](http://bkd.jogjaprov.go.id/detail/optimalisasi-pelayanan-publik/295)(diakses pada  
tanggal 6 Mei 2019 Pukul 20.45)  
<https://dishub.kaltimprov.go.id/>(diakses pada tanggal 6 Mei 2019 Pukul 23.00)