

## **KINERJA UPT DINAS TERMINAL SUBANG DALAM PEMUNGUTAN RETRIBUSI TERMINAL**

**Didi Rosidi<sup>1\*</sup>, Diah Andani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Subang, Jawa Barat, Indonesia

\*Korespondensi : diah.andani30101992@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian dan penulisan ini membahas hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana kinerja UPT Dinas terminal subang dalam pemungutan retribusi terminal sesuai dengan Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77) yaitu masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang diteliti digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah dan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari informan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung dan dokumen diperoleh dalam bentuk peraturan-peraturan dan pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UPT Dinas terminal subang dalam pemungutan retribusi terminal sesuai dengan Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77) yaitu masukan, perkembangan jaman yang mempengaruhinya, membuat beberapa orang memilih menggunakan kendaraan pribadi di bandingkan menggunakan transportasi umum, sehingga nilai retribusi yang di dapati berkurang sedangkan target retribusi semakin naik, sehingga Realisasi pendapatan dari retribusi terminal belum pernah bisa mencapai target yang di harapkan setiap tahunnya. proses, dalam pengelolaan terminal sama sekali tidak memberikan dampak yang baik untuk masyarakat pengguna layanan transportasi umum. keluaran, UPTD terminal dalam melakukan pemungutan retribusi terminal secara double, sehingga hal tersebut membuat supir bus dan angkutan umum merasa sudah melakukan tugasnya dan tidak harus keluar masuk terminal. hasil, fasilitas yang kurang memadai, hal tersebut penulis kutif berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna transportasi umum di kabupaten subang. manfaat, tujuan UPTD terminal salah satunya adalah mencapai target sedangkan setiap tahunnya target tidak pernah terealisasi, sehingga tujuan dari UPTD terminal pun sesungguhnya masih belum tercapai. dan dampak, UPTD terminal kabupaten subang masih belum benar benar memenuhi prosedur terbukti dari adanya pemungutan tariff retribusi double. Sesuai dengan Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77), kinerja UPT Dinas terminal subang dalam pemungutan retribusi terminal Belum Optimal sebagaimana dijelaskan dalam paragraph diatas.

**Kata Kunci:** Kinerja UPT Dinas Terminal

### **ABSTRACT**

*This research and writing discusses matters relating to how the performance of the Subang Terminal Service UPT in collecting terminal fees in accordance with the Performance Indicators according to Mahsun (2014: 77) namely inputs, processes, outputs, results, benefits, and impacts. This study uses a descriptive qualitative approach, because this study*

*aims to obtain an overview of the research used to reveal problems in the working life of government organizations and observations, interviews, literature studies, and documentation. Sources of data obtained from informants through direct observation and interviews and documents obtained in the form of regulations and data processing. The results showed that the performance of the Subang Terminal Service UPT in collecting terminal fees was in accordance with the Performance Indicators according to Mahsun (2014: 77), namely input, the development of the era that influenced it, making some people choose to use private vehicles compared to using public transportation, so the value of the retribution is was found to be decreasing while the target levy was increasing, so that the realization of income from the terminal levy had never been able to reach the expected target every year. process, in terminal management does not have a good impact on the public using public transportation services. output, the UPTD terminal in collecting terminal fees double, so that it makes bus and public transport drivers feel they have done their job and do not have to go in and out of the terminal. the results, inadequate facilities, the authors quote based on the results of interviews with one of the public transportation users in Subang district. benefits, one of the goals of the UPTD terminal is to achieve the target, while every year the target is never realized, so the goal of the UPTD terminal is actually still not achieved. and the impact, the Subang district terminal UPTD still does not fully comply with the procedures as evidenced by the existence of a double levy tariff collection. In accordance with the Performance Indicators according to Mahsun (2014:77), the performance of the Subang Terminal Service UPT in collecting terminal fees is not yet optimal as described in the paragraph above.*

**Keywords:** *Performance of UPT Terminal Service*

## **A. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Pemerintah Daerah, memberikan keleluasaan kepada Pemerintah Daerah untuk mengolah dan memberdayakan daerahnya sendiri. Dengan Undang-Undang ini Pemerintah Daerah diberi kewenangan oleh Pemerintah Pusat untuk menggali dan mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan daerah diantaranya melalui sektor retribusi. Pemerintah Daerah kini dituntut untuk menggali dan meningkatkan sumber-sumber pendapatannya, sekalipun disisilain masih menerima dan memanfaatkan dari Pemerintah Pusat. Oleh karena itu jika Pemerintah Daerah mampu menggali untuk mendapatkan pendapatan yang besar tentu membawa konsekuensi kemandirian yang lebih baik dalam menentukan perencanaan dan pengelolaan pembangunan daerah.

Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, tentu membawa konsekuensi terhadap penyediaan dan penyerahan sumber keuangan yang sebanding dengan banyaknya kegiatan pelayanan pemerintahan di daerah. Pertumbuhan daerah dengan segala faktor penyebabnya membawa konsekuensi pada tingginya pertumbuhan sumber-sumber pendanaan yang diperlukan untuk membiayai Kegiatan Pemerintah daerah dalam penyediaan barang publik.

Dengan kemajuan pembiayaan pembangunan suatu daerah, peranan Retribusi Daerah sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) harus diartikan sebagai suatu proses multidimensional yang melibatkan perubahan-perubahan besar dalam struktur sosial, sikap-sikap mental yang terbiasa dan

lembaga-lembaga nasional, termasuk pula percepatan atau akselerasi pertumbuhan ekonomi, pengurangan ketimpangan dan penurunan angka kemiskinan. Hal tersebut tercermin dengan di undang-undangkannya UU No. 28 Tahun 2009 tentang retribusi daerah yang antara lain memberi kewenangan melalui : (1). Perluasan jenis dan cakupan retribusi daerah, (2). Pemberian fleksibilitas bagi daerah untuk memungut jenis retribusi daerah.

Peranan retribusi daerah sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang menentukan kekuatan dari anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Dalam hubungannya dengan pembiayaan pemerintahan di daerah perlu adanya sumber pendapatan yang pasti agar terdapat kepastian pula mengenai pelaksanaan dan kelangsungan kegiatan pemerintah di daerah. Menurut Davey (dalam Darwin, 2010:25), secara umum sumber-sumber pendapatan daerah dapat di ambil dari sektor alokasi dari pemerintah pusat.

Alokasi dana dari pemerintah pusat di atur dalam UU No. 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang terdiri dari dan perimbangan. Berdasarkan UU tersebut dilaksanakan dengan melihat pada sumber pendapatannya yaitu penerimaan retribusi. Dengan pembagian dana alokasi retribusi dari pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah menunjukkan nilai yang cukup besar terhadap pendapatan daerah terutama dalam sektor retribusi daerah dalam bentuk retribusi terminal.

Retribusi daerah dalam bentuk retribusi terminal termasuk dalam jenis retribusi jasa usaha dimana Dinas perhubungan yang mengelola retribusi

terminal. Dalam hal pelaksanaan pemungutan retribusi terminal, Dinas Perhubungan memberikan kewenangan khusus kepada UPT Dinas Terminal Subang untuk melakukan pemungutan retribusi terminal. UPT Dinas Terminal Subang tentunya di tuntutan untuk mencapai target yang telah di tentukan oleh pemerintah daerah, adapun objek retribusi terminal adalah pengguna jasa terminal. Dalam konteks ini ini pengguna jasa terminal adalah kendaraan penumpang dan bis umum, tempat kegiatan usaha dan fasilitas lainnya di lingkungan terminal yang di sediakan, di miliki dan/atau dikelola oleh pemerintah daerah sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Subang No. 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan pemungutan retribusi terminal dari Dinas Perhubungan, tentunya UPT Dinas Terminal Subang bertanggung jawab atas segala pelaksanaannya serta permasalahannya. Dalam hal pelaksanaannya UPT Dinas Terminal Subang masih banyak kekurangan, khususnya dalam kinerja UPT Dinas Terminal dalam pemungutan retribusi terminal.

UPT Dinas Terminal Subang berharap bisa menjalankan penugasan dan pemungutan retribusi di terminal subang yang merupakan pembantuan dari Dinas Perhubungan Subang dengan mendukung kelancaran dalam pembayaran target yang telah ditentukan. Hal ini harus di imbangi dengan kinerja yang baik dalam pelaksanaannya, maka UPT Dinas Terminal Subang di tuntutan untuk mampu melakukan pembinaan, memotivasi dan mengarahkan para petugas dengan optimal dimana para

wajib pengguna terminal dalam hal ini adalah para pemilik kendaraan bermotor angkutan umum masih tidak patuh terhadap pembayaran retribusi dan kurang baiknya kinerja petugas pemungut retribusi. Untuk pencapaian tujuan yang telah di tentukan sebelumnya, tentunya tergantung dari faktor yang melaksanakannya yaitu manusia yang berperan sebagai pelaksana dari semua proses kerja.

Berdasarkan peninjauan yang penulis lakukan penulis menemukan masalah yang berkaitan dengan kinerja pemungutan retribusi terminal dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Realisasi pendapatan dari retribusi terminal belum pernah bisa mencapai target yang di harapkan, hal ini di tunjukan dengan pendapatan dari tahun 2017 tercatat Rp. 107.200.000 atau 90% dari target Rp. 119.050.000, tahun 2018 realisasi pendapatan mencapai Rp. 105.300.000 atau 85% dari target Rp. 123.812.000, pada tahun 2019 realisasi pendapatan mencapai Rp. 98.400.000 atau 54,1% dari target Rp. 181.918.000, untuk tahun 2020 realisai pendapatan mencapi Rp. 68.600.000 atau 37,7% dari target Rp. 181.918.000 dan untuk tahun 2021 realisasi pendapatan mencapai Rp. 113.400.000 atau 56,6% dari target Rp. 200.109.000.
2. Kurangnya kesadaran pemilik kendaraan bermotor angkutan umum dalam hal manaikan dan menurunkan penumpang di luar terminal sehingga mengakibatkan fungsi dari terminal itu sendiri tidak efektif dan tidak berjalan dengan baik.

3. Tidak adanya informasi tentang rute/trayek, jadwal pemberangkatan dan tarif perjalanan di dalam terminal sehingga akan sulit penumpang yang hendak berpergian dengan menggunakan kendaraan bermotor angkutan umum.

4. Para petugas terminal lebih berorientasi pada urusan penarikan retribusi sehingga kinerja UPT Dinas Terminal Subang kurang efektif.

Dengan melihat kepada latar belakang penelitian diatas, penulistertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kinerja UPTD Terminal Subang dengan judul *“Kinerja UPTDinas Terminal Subang dalam Pemungutan Retribusi Terminal”*.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian tipe deskriptif adalah mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. Guna mendapatkan fenomena yang lebih mendalam, maka digunakan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2007:4). Didalam penelitian ini, peneliti mendalami bagaimana Kinerja UPT Dinas Terminal Subang dalam Pemungutan Retribusi Terminal.

Sedangkan data yang dihasilkan dan diolah dalam penelitian kualitatif berupa data yang sifatnya deskriptif seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video dan lain-lain.

Adapun prosedur-prosedur pada pendekatan kualitatif yaitu pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam bentuk gambar

dan table, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan. Langkah-langkah untuk pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam atau mencatat informasi

Jenis dan sumber datanya yakni berupa data primer dan data sekunder. Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti yang dapat berupa tanggapan, saran, kritik, pernyataan, dan penilaian dari informan yang dilakukan secara *purposive* yaitu orang yang memiliki pengetahuan yang cukup dan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian untuk mendapatkan data secara spesifik, yang selanjutnya akan dikumpulkan pada saat melaksanakan penelitian dilapangan. Dalam penelitian ini penulis menetapkan informan kunci yakni Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Subang, Masyarakat pengguna terminal. Sedangkan data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi dalam bentuk publikasi, laporan, dokumen, dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan untuk melakukan penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data di gunakan yakni Studi lapangan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain studi lapangan, peneliti juga menggunakan Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan. Dimana studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari beberapa literature atau yang diperoleh

melalui bahan-bahan bacaan seperti buku-buku, surat kabar, dokumen-dokumen yang berhubungan dan dapat digunakan untuk mendapatkan data-data sekunder dan dapat di gunakan sebagai bahan penelitian tersebut. Penulis mencoba untuk melaksanakan analisis yang kemudian akan diambil kesimpulan dan saran-saran dengan batas kemampuan penulis.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, melakukan analisis menafsirkan data dan menulis laporan.

Berdasarkan kriteria keabsahan data diataspenulis menggunakan kriteria kepercayaan (*credibility*). Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang dipakai untuk memeriksa validitas data ini adalah pemeriksaan triangulasi. Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan.

Data yang diperoleh dari lapangan, baik data primer maupun data skunder akan disusun dan disajikan serta dianalisismelalui reduksi data, penyajian data, Penarikan kesimpulan atau vertifikasi.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok organisasi dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya, sesuai dengan standar dan kriteria dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab biasa di sebut kinerja. Kinerja begitu penting karena kinerja pada hakekatnya berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa

yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam analisis pembahasan ini penulis akan menjelaskan tentang Kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Subang Kinerja UPT Dinas Terminal Subang dalam Pemungutan Retribusi Terminal Menggunakan Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77) meliputi enam indikator, yaitu Masukan, Proses, Keluaran, Hasil, Manfaat, dan Dampaknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Subang Kinerja UPT Dinas Terminal Subang dalam Pemungutan Retribusi Terminal dapat dilihat dari beberapa Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77), sebagai berikut.

#### 1. Masukan (*Input*)

Masukan (*Input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan keluaran, seperti: orang, dana, waktu, material, dan lain-lain. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, diperlukan kompetensi pegawai yang baik. Kompetensi pegawai seringkali dikaitkan dengan kompensasi dan motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Input juga bisa di artikan sebagai segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses kinerja, contohnya adalah sumberdaya, baik sumberdaya manusia, dan lain sebagainya. Untuk mendapatkan hasil yang baik di perlukan pula suatu masukan atau input yang baik, karna masukan atau input bisa mempengaruhi hasil dari kinerja suatu organisasi. Dalam hal ini terminal subang sekarang berkurang fungsinya, hal tersebut terjadi diakibatkan perubahan jaman, dimana banyak orang lebih memilih menggunakan kendaraan

pribadi, sehingga secara kasat mata juga bisa dilihat bahwa pendapatan retribusi terminal menjadi merosot. perkembangan jaman yang mempengaruhinya, membuat beberapa orang memilih menggunakan kendaraan pribadi di bandingkan menggunakan transportasi umum, sehingga nilai retribusi yang di dapati berkurang sedangkan target retribusi semakin naik, hal ini mengakibatkan Realisasi pendapatan dari retribusi terminal belum pernah bisa mencapai target yang di harapkan setiap tahunnya.

Berdasarkan hal tersebut, input atau masukan dalam upaya peungutan restribusi parker pada UPT Dinas Terminal Subang dalam Pemungutan Retribusi Terminal dinilai belum optimal, mengingat inputnya saja belum sesuai dengan target yang telah di tetapkan. Ketika input tidak sesuai maka tentu saja akan mempengaruhi proses dan tahapan lainnya dalam pemungutan retribusi parkir.

#### 2. Proses (*Process*)

Proses (*process*) dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berarti besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah masukan. Sedangkan ekonomis adalah bahwa suatu kegiatan dilaksanakan lebih murah dibandingkan dengan standar biaya dan waktu yang telah ditentukan untuk itu.

Proses juga bisa di artikan sebagai tahap pengelolaan dari masukan, ketika seluruh bagian dari input disatukan maka

dilakukan proses untuk mencapai hasil yang di harapkan.

Proses dalam kinerja UPT Dinas terminal subang dalam pemungutan retribusi terminal dinilai belum optimal. Hal tersebut terjadi karena pelayanan yang di berikan pemerintah dalam pengelolaan terminal sama sekali tidak memberikan dampak yang baik untuk masyarakat pengguna layanan transportasi umum, keberadaan terminal yang dirasa fatamorgana keberadaannya untuk masyarakat, maka dari itu masyarakat lebih memilih memberhentikan transportasi umum bukan di terminal, melainkan di beberpa titik, Hal tersebut terjadi karna kurang jelasnya keberangkatan dan rute bis.

Hal ini berdasarkan beberapa pendapat hasil wawancara, diantaranya menurut pendapat Kepala UPT Dinas Terminal Subang, beliau mengatakan bahwa UPT Dinas terminal subang dalam melaksanakan pemungutan retribusi terminal sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, hal tersebut dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi sebelumnya. Sedangkan untuk pertanggung jawaban sendiri yakni bekerja keras untuk mencapai target atau tujuan organisasi. Sedangkan pendapat berbeda di kemukakan oleh beberapa masyarakat, dimana mereka menyebutkan jika selama ini masyarakat sama sekali tidak merasakan bentuk pelayanan dari pemerintah di terminal, adapun untuk menaiki angkutan umum, masyarakat lebih memilih memberhentikan kendaraan umum di tengah jalan bukan di terminal, hal tersebut terjadi karena jam keberangkatan umum tidak terjadwal dengan jelas.

Berdasarkan beberapa pendapat sebagaimana sudah dijelaskan, peneliti berpendapat jika pelayanan yang di berikan pemerintah dalam pengelolaan terminal sama sekali tidak memberikan dampak yang baik untuk masyarakat pengguna layanan transportasi umum.

### 3. Keluaran (*Output*)

Keluaran (*output*) adalah sesuatu yang dapat langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik. Tolak ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara di jelaskan bahwa untuk meningkatkan pendapatan retribusi terminal, petugas melakukan penarikan retribusi double, meskipun hal tersebut bertentangan dengan prosedur yang telah di tetapkan, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pendapatan retribusi terminal, sehingga mau tidak mau hal tersebut dilakukan. Akan tetapi, hal tgersebut justru membuat masyarakat lebih memilih memberhentikan angkutan umum atau bis di tengah jalan atau titik tertentu, selain menghemat waktu hal tersebut juga dirasa lebih nyaman menurut supir bus karna retribusi yang telah di bayar double tidak mengharuskan mereka keluar masukterminal.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis berpedapar bahwa untuk meningkatkan pendapatan retribusi terminal, petugas melakukan penarikan retribusi double, meskipun hal tersebut bertentangan dengan prosedur yang telah di tetapkan, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pendapatan retribusi terminal, sehingga mau tidak mau hal tersebut dilakukan. Akan tetapi hal tersebut justru membuat supir bus dan angkutan

umum merasa sudah melakukan tugasnya dan tidak harus keluar masuk terminal, dan memilih menarik penumpang di tengah jalan atau dititik titik tertentu. Sehingga hal tersebut bisa dikatakan membuat proses dari kinerja UPT Dinas Terminal Subang dalam pemungkutan retribusi parkir dinilai tidak optimal.

#### 4. Hasil (*Outcomes*)

Hasil (*oucomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator keluaran lebih utama dari sekedar keluaran. Outcomes menggambarkan tingkat pencapaian atau hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak.

Hasil juga bisa di katakana sebagai segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa fasilitas yang diberikan oleh UPT Dinas Terminal Subang dalam menunjang fungsi terminal adalah musolah, kamar mandi atau toilet, ruang tunggu yang diharapkan bisa memberikan kenyamanan untuk masyarakat. Akan tetapi hal tersebut dinilai masih kurang oleh masyarakat sebagai pengguna terminal mengingat fasilitas yang disediakan tidak memadai dan jauh dari layak untuk di gunakan.

Sehingga dalam ini penulis berpendapat bahwa UPT Dinas terminal subang masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, hal ini terbukti dari kenyamanan fasilitas yang dinilai masih kurang oleh masyarakat. Dalam hal ini fasilitas yang di berikan UPTD terminal subang memberikan fasilitas yang kurang memadai, hal tersebut penulis kutif berdasarkan hasil wawancara

dengan salah satu masyarakat pengguna transfortasi umum di kabupaten subang.

#### 5. Manfaat (*Benefit*)

Manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil, manfaat tersebut akan dirasakan setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan Panjang.

Berdasarkan hasil wawancara, di jelaskan bahwa selama ini UPT Dinas Terminal Subang dalam pemungutan retribusi masih belum sesuai tujuan, dimana tujuannya adalah pencapaian target, sedangkan selama ini target tiap tahunnya tidak pernah tercapai karena perubahan jaman yang membuat orang lebih menggunakan kendaraan pribadi sehinggaa transportasi umum seperti bis berkurang penumpangnya dan menjadi jarang keluar masuk terminal, pada akhirnya pendapatan retribusi berkurang dan tidak sesuai tujuan. Sehingga tujuan dari UPTD terminal pun sesungguhnya masih belum tercapai. Selama ini UPTD Terminal masih belum mencapai tujuannya terlihat dari jarangnnya masyarakat yang mengunjungi terminal sehingga terminal sepi dan retribusi akan menurun.

#### 6. Dampak (*Impact*)

Dampak (*Impact*) adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan. Sederhananya dampak bisa di artikan sebagai hasil dari sebuah cara kerja organisasi, apakah baik atau tidak, dampaknya bisa baik untuk masyarakat itu

sendiri maupun UPTD terminal atau sebaliknya.

Dampak juga bisa diartikan sebagai ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan. Berdasarkan sudut pandang peneliti dan hasil wawancara dari narasumber dimana UPTD terminal kabupaten subang masih belum benar benar memenuhi prosedur terbukti dari adanya pemungutan tariff retribusi double. Hal ini penulis simpulkan berdasarkan hasil wawancara, dimana dijelaskan jika selama ini UPT Dinas terminal kabupaten subang masih belum sepenuhnya mematuhi prosedur, dimana mereka para petugas melakukan pemungutan double, akan tetapi hal tersebut dilakukan guna mengejar target.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai temuan penelitian yaitu bahwa kinerja UPT Dinas terminal subang dalam pemungutan retribusi terminal diukur berdasarkan Indikator Kinerja menurut Mahsun (2014:77), sebagai berikut.:

1. Perkembangan jaman yang mempengaruhinya, membuat beberapa orang memilih menggunakan kendaraan pribadi di bandingkan menggunakan transportasi umum, sehingga nilai retribusi yang di dapati berkurang sedangkan target retribusi semakin naik, sehingga Realisasi pendapatan dari retribusi terminal belum pernah

bisa mencapai target yang di harapkan setiap tahunnya.

2. Pelayanan yang di berikan pemerintah dalam pengelolaan terminal sama sekali tidak memberikan dampak yang baik untuk masyarakat pengguna layanan transportasi umum, keberadaan terminal yang dirasa fatamorgana keberadaannya untuk masyarakat, maka dari itu masyarakat lebi memilih memberhentikan transportasi umum bukan di terminal, melainkan di beberpa titik. Hal tersebut terjadi karna kurang jelasnya keberangkatan dan rute bis.
3. Terminal dalam melakukan pemungutan retribusi terminal secara double, sehingga hal tersebut membuat supir bus dan angkutan umum merasa sudah melakukan tugasnya dan tidak harus keluar masuk terminal, dan memilih menarik penumpang di tengah jalan atau dititik titik tertentu
4. Fasilitas yang di berikan UPTD terminal subang memberikan fasilitas yang kurang memadai, hal tersebut penulis kutif berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna transportasi umum di kabupaten subang.
5. Tujuan UPTD terminal salah satunya adalah mencapai target sedangkan setiap tahunnya target tidak pernah terealisasi, sehingga tujuan dari UPTD terminal pun sesungguhnya masih belum tercapai.
6. Terminal kabupaten subang masih belum benar benar memenuhi prosedur terbukti dari adanya pemungutan tariff retribusi dua kali,

akan tetapi hal tersebut dilakukan guna mengejar target.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Bagong, Suyanto, 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Preneda Media
- Bastian, Indra, *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Cetakan Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Dwiyanto, Agus.2002. *mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press
- Effendi Marohot Tua,2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Foster,Bob.2001 *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Indrawijaya.2006. *Perilaku organisasi*. Jakarta : Sinar Baru
- Keban, Yeremias T, 2005, *Enam Dimensi Strategis Admininstrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu.*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Mahsun, Muhamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE : Yogyakarta.
- Moleong, Lexy, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung :PT. Remaja Rosada Karya..
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Sedarmayanti, 2001 , *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Jakarta, Depdikbud.
- Sugiyono,2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Strees, Richard M. 2005, *Efektifitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama
- Wibowo.2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.