

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
ANGKUTAN UMUM DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD)
TERMINAL PANGANDARAN KECAMATAN PANGANDARAN
KABUPATEN PANGANDARAN**

AGUS NURULSYAM

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Galuh Ciamis

ABSTRAK

Berdasarkan hasil peninjauan penulis diketahui bahwa adanya beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasan penumpang angkutan umum. Keadaan tersebut diduga karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang optimal, selanjutnya untuk membatasi masalah yang diteliti penulis merumuskan masalah sebagai berikut : 1) Bagaimanakah pelayanan?; 2) Bagaimanakah kepuasan penumpang angkutan umum ?; 3) Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sebanyak 420 orang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik random sampling sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 81 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, Studi lapangan (observasi, wawancara dan angket). Teknis analisis data melalui langkah-langkah yaitu menentukan rentang, kategori penilaian dan persentase dilakukan uji korelasi, uji determinasi dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa : 1) Pelayanan penumpang angkutan umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan tahapan dan SOP yang berlaku di, menurut Arikunto (1998:246). Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket dengan skor sebesar 279,4 yaitu berada pada kategori baik, artinya bahwa pelayanan petugas sudah dilaksanakan dengan baik. 2) Kepuasan penumpang angkutan umum yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan ukuran kepuasan). Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket di dapat skor sebesar 301,2 berada pada kategori baik dan apabila di persentasekan di dapat sebesar 74,37% termasuk cukup baik. 3) Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 57,19 %, artinya 57,19 % kepuasan penumpang angkutan umum dipengaruhi oleh pelayanan

Kata Kunci: *pelayanan, kepuasan penumpang angkutan umum*

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan kewenangannya. baik pelayanan yang sifatnya langsung kepada masyarakat maupun tidak langsung diberikan melalui kebijakan tertentu. Proses ini merupakan salah satu cara untuk mendorong terwujudnya revitalisasi pelayanan aparatur pemerintah dan akuntabilitas pelayanan. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas dan pelayanan sosial.

Terminal angkutan penumpang umum merupakan penyedia prasarana jasa angkutan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan penumpang umum di dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu membahas suatu terminal tidak terlepas dari tersedianya armada angkutan penumpang umum dan juga pengguna jasa angkutan untuk melakukan perpindahan inter dan antar moda untuk ke berbagai arah tujuannya. Selain itu juga bahwa terminal merupakan sebuah lokasi untuk berkumpulnya rute angkutan-angkutan umum dari berbagai trayek.

Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan yang ber pokok sebagai pelayanan umum antara lain berupa tempat untuk naik turun penumpang dan bongkar muat barang,

untuk pengendalian lalu lintas dan angkutan kendaraan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Berdasarkan tersebut, maka dalam pembangunan terminal perlu mempertimbangkan antara lain lokasi, tata ruang, kapasitas, kepadatan lalu lintas dan keterpaduan dengan moda transportasi lain.

Sebuah terminal dapat dipastikan memiliki kegiatan ekonomi dan transaksi dalam berbagai bidang jasa, yang selanjutnya akan mempunyai manfaat ekonomis atau finansial baik secara langsung maupun tidak langsung. Terminal sebagai fasilitas umum juga harus memberikan layanan sosial dalam hal ini pengaturan perjalanan, tempat istirahat sementara, restorasi, parkir, taman, dan lain-lain. sosial terminal yang tidak langsung adalah mendukung perkembangan wilayah melalui dukungan fasilitas prasarana transportasi darat untuk aktivitas transit penumpang.

Para petugas Unit Pengelola Teknis Dinas Terminal harus mampu memberikan pelayanan sebagai salah satu upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun berdasarkan hasil pengamatan penulis, bahwa ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasan penumpang angkutan umum yang diberikan Unit Pengelola Teknis Dinas Terminal Pangandaran, hal itu terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penumpang angkutan umum merasa kurang puas karena sarana dan prasarana di terminal Pangandaran belum memadai.
2. Penumpang angkutan umum merasa kurang nyaman berada di area terminal karena banyaknya calo-calo yang menawarkan tiket kepada penumpang sehingga

kadang kondisi ini kurang memberikan kenyamanan kepada penumpang pada saat menunggu kedatangan bus.

3. Penumpang angkutan umum merasa kurang puas karena ketidakjelasan mengenai pemberangkatan bus di terminal.

Keadaan tersebut diduga karena pelayanan yang diberikan oleh petugas di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Belum memadainya anggaran yang disediakan oleh UPTD Terminal dalam menyediakan sarana maupun prasarana pelayanan yang berkualitas kepada penumpang.
2. Masih kurang tegasnya sikap petugas dalam memberikan perhatian terhadap penumpang angkutan umum.
3. Masih kurangnya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya kepada penumpang angkutan umum.

Permasalahan yang terjadi sangatlah luas dan kompleks, karena itu supaya lebih spesifik penelitian ini difokuskan pada hal berikut ini: 1) Bagaimanakah pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran ?; 2) Bagaimanakah kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran ?; 3) Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Terminal Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran ?

LANDASAN TEORI

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Terminal angkutan penumpang umum merupakan penyedia prasarana jasa angkutan penumpang umum untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan penumpang umum di dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu maka UPTD terminal sebagai unit pelaksana teknis diharapkan mampu mengoptimalkan nya dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum.

Widodo (2001: 76) menyatakan bahwa: "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2004 : 180) diartikan:

Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara spesifik lagi Thoha (1995:39) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu adalah memberikan keputusan kepada pelanggan.

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi harus dilakukan oleh pegawai sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berhubung pelayanan itu sebagai bagian dari hak seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi sebagian dari hak-hak dasar atau hak asasinya, maka perlu ada jaminan terhadap hak asasi itu sendiri, sebab tanpa ada jaminan terhadap hak dasar atau hak asasi tidak akan ada hak atas pelayanan. Pelayanan sosial merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjamin adanya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupannya.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 1996: 70) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik,

daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam

perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan yang baik kepada masyarakat ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun menurut Engel (Tjiptono, 1996:146) mengungkapkan bahwa :

Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Wilkie (Tjiptono, 1996:124) mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai berikut : 'Suatu tanggapan emosional pada evaluasi

terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa'.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang "*relevan, valid dan reliable*", sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang membenkan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi

sebanyak 420 orang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik random sampling sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 81 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, Studi lapangan (observasi, wawancara dan angket). Teknis analisis data melalui langkah-langkah yaitu menentukan rentang, menentukan kategori penilaian dan menentukan persentase yang selanjutnya dilakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

Uji korelasi product moment

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Uji Koefisien Determinasi

$$KD = (r)^2 \times 100 \%$$

Uji hipotesis.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Penumpang Angkutan Umum Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran.

Berdasarkan hasil angket yang penulis bagikan kepada responden tentang pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran, maka apabila penulis rekapitulasi hasilnya adalah sebagai berikut:

TABEL 1
REKAPITULASI HASIL PENELITIAN TENTANG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) TERMINAL PANGANDARAN
Variabel (x)

No	Instrumen	Skor	Kategori	Persentase	Kategori
1	Perhatian para petugas UPTD untuk menyediakan fasilitas umum seperti wc umum dan mushola yang nyaman.	281	Cukup	69,38	Cukup baik
2	Fasilitas fisik yang disediakan petugas UPTD untuk menunjang pelayanan yang berkualitas bagi penumpang seperti ruang tunggu penumpang yang nyaman dan aman.	275	Cukup	67,90	Cukup baik
3	Kemampuan petugas UPTD dalam berkomunikasi untuk mengarahkan penumpang ke jalur yang akan ditujunya.	277	Cukup	68,39	Cukup baik
4	Kehandalan petugas UPTD untuk pelayanan menunjukan jalur yang akan dilaluinya bagi para penumpang dengan cepat.	293	Cukup	72,34	Cukup baik
5	Kesanggupan para petugas UPTD dalam memberikan pelayanan untuk	271	Cukup	66,91	Cukup baik

	membantu penumpang dalam memberikan informasi tentang jam ke datangan dan keberangkatan yang tepat.				
6	Kemampuan para petugas UPTD dalam memberikan pelayanan untuk membantu penumpang dalam memberikan informasi tentang jam kedatangan dan keberangkatan yang cepat.	273	Cukup	67,40	Cukup baik
7	Kemampuan para petugas UPTD dalam meyakinkan kepercayaan penumpang terhadap situasi dan kondisi di terminal.	279	Cukup	68,88	Cukup baik
8	Sikap ramah serta sopan santun para petugas UPTD kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman pada saat di ruang tunggu penumpang.	280	Cukup	69,13	Cukup baik
9	Adanya sikap tegas para petugas UPTD untuk memberikan pelayanan kepada penumpang terhadap penjualan tiket penumpang.	281	Cukup	69,38	Cukup baik
10	Pemberian perhatian para petugas UPTD kepada penumpang angkutan umum tentang pembelian tiket angkutan.	284	Cukup	70,12	Cukup baik
	Jumlah	2794	Cukup	689,83	Cukup baik
	Rata-rata	279,4		68,983	

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan Tabel 1 hasil rekapitulasi di atas, maka tanggapan responden mengenai pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran dapat di ukur dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Totalskor}}{\text{jumlahitem}}$$

$$= \frac{2794}{10}$$

$$= 279,4$$

Jika dipersentasekan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$= \frac{\text{skorrata} - \text{rata}}{\text{SkorIdeal}} \times 100\%$$

$$= \frac{279,4}{405} \times 100\%$$

$$= 68,98$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, di peroleh skor tentang pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran sebesar 279,4 termasuk pada kategori baik dan apabila di presentasikan di peroleh sebesar 68,98% termasuk pada kategori cukup baik artinya para pegawai UPTD terminal Pangandaran cukup baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang angkutan umum di terminal Pangandaran.

Kepuasan Penumpang Angkutan Umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Terminal Pangandaran.

Berdasarkan angket yang penulis bagikan kepada responden tentang pengaruh kepuasan penumpang

angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD terminal Pangandaran, maka apabila penulis rekapitulasi hasilnya adalah sebagai berikut:

TABEL 2
REKAPITULASI HASIL PENELITIAN TENTANG KEPUASAN
PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS (UPTD) TERMINAL PANGANDARAN
Variabel (Y)

No	Instrumen	Skor	Kategori	Persentase	Kategori
1	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan umum	304	Cukup baik	75,06	Baik
2	Kesederhanaan dalam alur pemberian pelayanan.	303	Cukup baik	74,81	Cukup baik
3	Persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.	301	Cukup baik	74,32	Cukup baik
4	Persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.	300	Cukup baik	74,07	Cukup baik
5	Keberadaan petugas yang memberikan pelayanan	304	Cukup baik	75,06	Baik
6	Kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	308	Cukup baik	76,05	Baik
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	311	Cukup baik	76,79	Baik
8	Konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	288	Cukup baik	71,11	Cukup baik
9	Kejelasan wewenang dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	297	Cukup baik	73,33	Cukup baik
10	Tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.	284	Cukup baik	70,12	Cukup baik
11	Tingkat keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum.	298	Cukup baik	73,58	Cukup baik
12	Tingkat ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum.	296	Cukup baik	73,09	Cukup baik
13	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.	282	Cukup baik	69,63	Cukup baik

14	Mampu memanfaatkan waktu yang tersedia dalam memberikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum	284	Cukup baik	70,12	Cukup baik
15	Pelaksanaan pelayanan tidak membedakan status penumpang angkutan umum yang dilayani.	285	Cukup baik	70,37	Cukup baik
16	Pelaksanaan pelayanan tidak didasarkan pada kepentingan	271	Cukup baik	66,91	Cukup baik
17	Prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum secara sopan.	273	Cukup baik	67,41	Cukup baik
18	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang angkutan umum secara sopan.	283	Cukup baik	69,88	Cukup baik
19	Keterjangkauan penumpang angkutan umum terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.	274	Cukup baik	67,65	Cukup baik
20	Biaya pelayanan yang ditetapkan tidak memberatkan penumpang angkutan umum	267	Cukup baik	65,93	Cukup baik
21	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	267	Cukup baik	65,93	Cukup baik
22	Tidak adanya perbedaan dalam menentukan biaya pelayanan kepada penumpang angkutan umum.	264	Cukup baik	65,19	Cukup baik
23	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	264	Cukup baik	65,19	Cukup baik
24	Pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan umum	268	Cukup baik	66,17	Cukup baik
25	Mampu memberikan kenyamanan kepada penumpang angkutan umum melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat.	260	Cukup baik	64,20	Cukup baik
26	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	258	Cukup baik	63,70	Cukup baik
27	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan.	250	Cukup baik	61,73	Cukup baik
28	Pemberian pelayanan tidak mengganggu kepentingan umum.	287	Cukup baik	70,86	Cukup baik
	Jumlah	7931		1958,26	
	Rata-rata	283,25		70,94	

Sumber: Hasil Penelitian 2015

Berdasarkan Tabel 2 hasil rekapitulasi di atas, maka tanggapan responden mengenai kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran dapat di ukur dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor rata-rata} &= \frac{\text{Totalskor}}{\text{jumlahitem}} \\ &= \frac{7931}{30} \\ &= 264,37 \end{aligned}$$

Jika dipersentasekan diperoleh nilai sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{skorrata} - \text{rata}}{\text{SkorIdeal}} \times 100\% \\ &= \frac{264,37}{300} \times 100\% \\ &= 88,12\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, di peroleh skor tentang kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran sebesar 264,37 termasuk pada kategori baik dan apabila di presentasikan di peroleh sebesar 88,12% termasuk pada kategori cukup baik artinya kepuasan yang dirasakan masyarakat di UPTD terminal Pangandaran cukup baik bagi para penumpang umum di terminal Pangandaran.

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran

Setelah melakukan analisis terhadap variabel pelayanan petugas UPTD (X) serta variabel kepuasan terhadap penumpang (Y), selanjutnya dapat dibahas mengenai hasil jawaban untuk rumusan masalah ketiga (3), yaitu pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD terminal Pangandaran.

$$R_{yx} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}} \quad (\text{Sugiyono, 2003:212})$$

$$r_{yx} = \frac{959,46}{\sqrt{(846,25)(1838,40)}}$$

$$r_{yx} = \frac{959,46}{1247,293}$$

$$r_{yx} = 0,769$$

Berdasarkan perhitungan korelasi product moment pada lampiran diperoleh nilai korelasi product moment sebesar 0,769 antara Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Umum di UPTD Terminal Pangandaran (Y).

Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungannya antara kedua variable tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti pada table berikut ini:

TABEL 3
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
KOEFISIEN KORELASI

INTERVAL KELAS	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sugiyono (2001: 145)

Berdasarkan tabel tersebut, maka koefisien korelasi yang ditemukan yakni sebesar 0,769 termasuk pada kategori kuat. Jadi terdapat hubungan kuat antara Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum di UPTD Terminal Pangandaran.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Umum di UPTD Terminal Pangandaran dilakukan melalui perhitungan koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} kd &= r^2 \times 100 \% \\ &= (0,769)^2 \times 100 \% \\ &= 0,5917 \times 100 \% \\ &= 59,17\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 59,17%, Artinya 59,17% kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran dipengaruhi oleh pelayanan. Tingkat pengaruhnya adalah sedang, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh sedang terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran sebesar 59,17%, sedangkan sisanya 40,83% adalah

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti seperti faktor lingkungan, faktor sistem keamanan, dan faktor teknologi yang akan memberikan kenyamanan dan merasakan kepuasan kepada penumpang angkutan umum di terminal Pangandaran.

Untuk menjawab hipotesis yang penulis ajukan maka penulis membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{0,769\sqrt{81-2}}{\sqrt{1-0,769^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,769\sqrt{79}}{\sqrt{1-0,592}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6,835}{\sqrt{0,409}}$$

$$t_{hitung} = 10,68$$

Untuk mencari t tabel dengan tingkat keyakinan 95 % dengan $\alpha = 0,5$ dan untuk $n = 81$ maka diperoleh t tabel sebesar 10,68. Karena t hitung sebesar 10,68 > dari t tabel sebesar 2,000. Maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dengan kata lain hipotesis yang penulis ajukan yaitu terdapat pengaruh yang positif antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum terminal Kecamatan Pangandaran, terbukti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Terminal Pangandaran sudah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan tahapan dan SOP yang berlaku di UPTD terminal Pangandaran, menurut Arikunto (1998:246). Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket dengan skor sebesar 279.4 yaitu berada pada kategori baik. artinya bahwa pelayanan petugas UPTD terminal Pangandaran sudah dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang umum terminal Pangandaran bahwa petugas UPTD terminal Pangandaran sudah dilaksanakan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi pada saat di lapangan ini terjadi karena keterbatasan-keterbatasan yang ada baik secara personal maupun secara organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang pelayanannya masih kurang seperti masih kurang terawatnya fasilitas fisik seperti ruang tunggu, wc umum yang masih kotor dan kurang terawat.
2. Kepuasan penumpang angkutan umum yang dilakukan oleh petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD terminal Pangandaran sudah sesuai dengan ukuran kepuasan menurut (Sugiyono, 2013:212).
3. Terdapat pengaruh antar pelayanan terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 57,19 %, artinya 57,19 % kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran dipengaruhi oleh pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran sebesar 57.19%.

Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket di dapat skor sebesar 301,2 berada pada kategori baik dan apabila di persentasekan di dapat sebesar 74,37% termasuk cukup baik. Artinya bahwa penumpang terminal angkutan terminal Pangandaran sudah merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD terminal Pangandaran. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang angkutan umum terminal Pangandaran bahwa para penumpang sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh para petugas UPTD terminal Pangandaran. Adapun hasil pengamatan, diperoleh gambaran masih ada beberapa indikator yang belum sempurna seperti harga tiket yang terkadang masih tidak sesuai dengan standar yang biasa dan masih kurang nyamannya pada saat menunggu angkutan pada malam hari.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang angkutan umum di Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD terminal Pangandaran maka pihak UPTD harus berusaha meningkatkan berbagai upaya mengingat berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa indikator-indikator yang masih harus diperbaiki dan di tingkatkan seperti perawatan kebersihan dan ketersediaan air bersih di wc umum terminal dan di ruang tunggu terminal Pangandaran .
2. Untuk meningkatkan ukuran kepuasan terhadap penumpang angkutan umum di terminal Pangandaran masih harus ditingkatkan. oleh karena itu sebaiknya petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD terminal Pangandaran harus melakukan berbagai upaya untuk memberikan kepuasan yang lebih baik lagi seperti mengontrol harga tiket agar tidak ada angkutan yang menaikkan harga tidak sesuai dengan standar normal dan meningkatkan keamanan di sekitar terminal agar penumpang merasakan kenyamanan pada saat menunggu di terminal Pangandaran.
3. Supayakepuasan penumpang angkutan umum di UPTD Terminal Pangandaran dapat ditingkatkan maka sebaiknya pegawai UPTD terminal meningkatkan pelayanan kepada penumpang dengan memperhatikan beberapa indikator yang masih kurang dalam penelitian ini.
4. Sebaiknya ada penelitalain yang melakukan penelitian lebih lanjut

sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka. Cipta. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1997; *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta
- Asshidiqie, Jimly. 2004. *Etika Birokrasi Penegakan Hukum Dan "Good Governence"*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Azwar. Saefuddin. 2007. *Metode Peneletian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buchari Alma, 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit : Alfabet, Bandung.
- Fandi Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah *Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Husein Umar. 1997. *Riset Sumber Daya Manusia*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.
- Winarno Surakhmad, 1990, *Pengantar penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung,
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Zulian Yamit, 2001, *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama, Ekonisia, Yogyakarta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Rafika ADITAMA
- Dokumen Perundang-undangan***
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor : Kep /25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Kep.Men.PAN No. 25 tahun 2005 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis Pasal 31 Ayat (1)
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.