

---

# The Role of the Sidoarjo Regency Transportation Service in Improving Service Quality at Porong Terminal: Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Terminal Porong

*Inggit Putri Rengganis  
Isnaini Rodiyah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to describe and analyze the role of the Sidoarjo Regency Transportation Service in improving the quality at Porong Terminal. This type of research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this study used data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results show that the dimensions of the regulatory role of the Sidoarjo Regency Transportation Service have been going well, including the implementation of the Porong Terminal maintenance program carried out by the Sidoarjo Regency Transportation Service. transportation drivers through vehicle operations that are carried out three to four times a year. Meanwhile, the direct procurement of goods and services from the Transportation Agency of Sidoarjo Regency has not carried out a thorough evaluation of the Porong Terminal. It can be seen from the transportation and prospective passengers who do not take advantage of the main facilities and supporting facilities at Porong Terminal.

---

## Pendahuluan

Konsep pelayanan transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain[1]. Dengan adanya transportasi dapat mengurangi beban pekerjaan manusia, seperti pengiriman barang antar pulau yang dilakukan menggunakan transportasi udara maupun transportasi laut dan menggunakan kendaraan pribadi saat hendak berangkat bekerja. Kebutuhan transportasi sudah seharusnya menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan pergerakan [2]. Penyediaan akan jasa - jasa transportasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh [3]. Tidak lupa didukung dengan sarana dan prasarana, sarana seperti bis, mobil, dan motor. Sedangkan prasarana seperti jalan, lampu lalu lintas, dan terminal. Terminal memiliki peran yang sangat penting bagi kendaraan, karena tanpa adanya terminal banyak kendaraan bermotor terutama kendaraan umum akan berhenti dan singgah di tempat yang tidak ditentukan.

Pada dasarnya, terminal angkutan memiliki dua macam fasilitas, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama adalah jalur keberangkatan, jalur kedatangan, ruang tunggu penumpang, tempat naik turun penumpang, tempat parkir kendaraan, papan informasi, kantor pengendali terminal, dan loket. Sedangkan fasilitas penunjang antara lain adalah fasilitas untuk penyandang cacat, fasilitas kesehatan, fasilitas umum, fasilitas peribadatan, pos kesehatan, pos polisi, dan alat pemadam kebakaran. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga kebutuhan dapat terpenuhi[4].

Terminal Porong merupakan terminal penumpang tipe C, yaitu terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan. Terminal tersebut didirikan dan beroperasi pada tahun 1998. Secara umum tata letak Terminal Porong memiliki letak yang sangat strategis, karena berdekatan dengan Pasar Porong dan pemukiman warga.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pertama, fasilitas utama Terminal Porong, papan yang memuat petunjuk jurusan trayek belum diperbarui. Papan petunjuk jurusan trayek yang ada di Terminal Porong saat ini merupakan tahun 2006. Kedua, pos masuk dan keluar Terminal Porong sudah jarang digunakan, sehingga terlihat kumuh dan kotor. Ketiga, dalam fasilitas penunjang, Terminal Porong belum memiliki mushola. Ketiga, tempat ibu menyusui di Terminal Porong terlihat sangat tidak nyaman, karena tempat tersebut dibiarkan terbuka dan tidak diberi penutup seperti tirai.

Penyelenggaraan pelayanan transportasi harus dikelola secara efektif dan efisien, agar supaya lancar, berkapasitas, selamat, dan nyaman. Karena itulah perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen yang terkoordinasi, terkonsolidasi dan terintegrasi, baik secara antar dan intra sub sektor transportasi, maupun secara antar dan intra moda transportasi [5]. Sebagai penyedia layanan, pemerintah seharusnya mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya. Dengan mengutamakan dan mengedepankan aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan keselamatan penumpang dalam pelayanan transportasi. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan [6]. Sehingga kebutuhan para penumpang terpenuhi dan merasa puas akan perihal tersebut.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya [7]. Data kualitatif dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau simbol sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka [8]. Instrumen pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan langkah paling strategis, dikarenakan tujuan utamanya yaitu untuk memperoleh sebuah data. Peneliti tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan standart apabila tidak mengetahui teknik pengumpulan data. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sample. Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [9]. Penelitian ini akan dikaji berdasarkan indikator-indikator dari teori yang dapat menjadi pedoman dalam penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Yakni teori menurut sektor publik memiliki tiga peran utama, yaitu: 1) *Regulator role* (peran pengatur), 2) *Enabling role* (peran mengizinkan/memungkinkan), 3) *Direct provision of goods and Service* (Penyediaan langsung barang dan jasa) [10].

## Hasil dan Pembahasan

Selama penelitian berlangsung, peneliti dapat melihat bagaimana peran Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo melakukan daya dan upaya untuk meningkatkan kualitas Terminal Porong. Namun memang dalam menjalankan perannya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo belum dapat dikatakan optimal, bisa dilihat dari tidak adanya penertiban angkutan untuk memasuki Terminal Porong, kondisi Terminal Porong yang kurang baik dan kurang nyaman, banyaknya pedagang dan PKL yang berada di dalam Terminal Porong. Adapun pembahasan akan peneliti paparkan menggunakan teori peran organisasi sektor publik sebagai berikut:

### A. Regulatory Role

---

Pada indikator ini sektor publik dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo berperan dalam menetapkan segala aturan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Tanpa ada aturan maka ketimpangan akan terjadi dalam masyarakat. Selain itu dalam indikator regulatory role, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo melakukan sejumlah perencanaan kebijakan, program, dan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Porong. Program yang telah direncanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah program pemeliharaan, yaitu memperbaiki fasilitas dan sarana prasarana Terminal Porong yang dilakukan secara bertahap.

Program pemeliharaan Terminal Porong dibagi menjadi empat tahapan, yaitu triwulan pertama, kedua, ketiga, dan keempat. Pada triwulan pertama dilaksanakan bulan Januari sampai bulan Maret, triwulan kedua dilaksanakan bulan April sampai bulan Juni, triwulan ketiga dilaksanakan bulan Juli sampai bulan September, dan triwulan keempat dilaksanakan bulan Oktober sampai bulan Desember. Beberapa rencana yang akan dilakukan diantaranya adalah membenahi atap yang bocor, pemberian pembatas pagar, dan melakukan pengecatan. Untuk triwulan kedua yaitu pada bulan April hingga Juni dan triwulan ketiga pada bulan Juli hingga September adalah proses pelaksanaan program. Namun, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa proses pelaksanaan kemungkinan besar dilakukan di triwulan ketiga. Tetapi, itu semua tergantung pada anggaran yang telah ditetapkan.

#### B. Enabling Role

Pada indikator ini peran organisasi adalah menjamin terlaksananya peraturan atau program yang sudah ditetapkan. Implikasi pada indikator ini adalah sektor publik diberikan kewenangan untuk melakukan penegakan hukum dalam kaitannya menjamin ketersediaan barang dan jasa publik. Dinas perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki kewenangan dalam mengatur dan menertibkan serta menjalankan peraturan yang berlaku dalam bidang perhubungan. Penertiban angkutan umum menjadi salah satu cara untuk membuat efek jera kepada sopir angkutan yang melanggar peraturan dalam bidang perhubungan. Dalam upayanya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo melakukan penertiban angkutan yang dilaksanakan tiga hingga empat kali dalam setahun.

Penertiban yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sekedar penertiban dengan konteks mengecek kondisi kendaraan angkutan umum seperti buku kir, STNK, dan kelayakan sopir angkutan umum. Selain itu penertiban angkutan umum tersebut dilakukan bersama-sama dengan operasi gabungan yang diselenggarakan oleh pihak Kepolisian. Pelaksanaannya bertempat didepan pintu Terminal Porong, status pengamanan lengkap sehingga seluruh angkutan diwajibkan untuk masuk semua di Terminal Porong. Apabila berkas-berkas yang ditunjukkan tidak lengkap dan tidak memenuhi sesuai aturan, maka sopir tersebut akan dikenakan sanksi.

#### C. Direct Provision of Goods and Service

Peran sektor publik adalah ikut mengendalikan/mengawasi sejumlah proses pengadaan barang dan jasa serta regulasi yang ditetapkan sehingga tidak merugikan masyarakat. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki tugas mengawasi program-program serta mengevaluasi agar program tersebut dapat berjalan baik pada periode berikutnya. Dalam kaitannya dengan Terminal Porong, pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo kurang berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, terlihat para sopir angkutan yang tidak mengetem di dalam Terminal Porong. Padahal jarak Terminal Porong dan Pasar Porong bersebelahan. Para sopir angkutan tersebut mengatakan bahwa para penumpang yang didapat berada didaerah Pasar Porong. Sedangkan apabila mengetem di Terminal Porong para sopir merasa jarak yang dirasa jauh. Para sopir juga sudah terbiasa untuk mengetem diluar Terminal Porong, walaupun jarak dari Pasar Porong ke Terminal Porong bisa ditempuh dengan jalan kaki. Disisi lain Dinas Perhubungan

Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk mengawasi dan memantau situasi yang ada di Terminal Porong. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan survey untuk mengatur para sopir angkutan agar tertib untuk menyetem di dalam Terminal Porong. Terutama, fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang diberikan sudah sesuai dengan yang ada di Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

#### D. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka dapat diketahui bahwa faktor pendukung peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Porong yaitu: (1) adanya hubungan komunikasi yang baik antara Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, Terminal Porong, dan sopir angkutan. Komunikasi yang dimiliki sudah baik, hal itu ditunjukkan oleh sopir angkutan yang berkeluh kesah karena tidak ada mushola di Terminal Porong. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang mendengar hal tersebut, segera merencanakan pembangunan mushola. (2) menyelenggarakan sosialisasi dan pembinaan yang di pimpin oleh Kepala UPT Terminal. Sosialisasi yang diadakan tidak hanya di Terminal Porong, terkadang Terminal Krian juga menjadi tempat diadakannya sosialisasi.

#### E. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka dapat diketahui bahwa faktor kendala peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Porong yaitu, kurangnya pengawasan bagi para sopir angkutan yang menyetem di Terminal Porong. Sehingga, dapat membuat aktivitas transportasi di Terminal Porong terlihat sepi. Menurut Kepala Terminal Porong, beliau juga menyayangkan hal tersebut terjadi, sehingga membuat fasilitas utama dan fasilitas penunjang tidak dipergunakan dengan semestinya

## Kesimpulan

Hasil yang diperoleh dari penelitian diatas adalah, pada dimensi Regulatory role Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, diantaranya terlaksananya program pemeliharaan Terminal Porong yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Pada dimensi Enabling role Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk menertibkan sopir angkutan melalui operasi kendaraan yang dilakukan tiga hingga empat kali dalam setahun. Pada dimensi Direct provision of goods and servic Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo belum melakukan evaluasi yang menyeluruh terhadap Terminal Porong. Terlihat dari sopir angkutan dan calon penumpang yang tidak memanfaatkan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Porong. Faktor pendukung peran Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo Porong yaitu terciptanya komunikasi yang baik antara Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, Terminal Porong, dan sopir angkutan. Serta, sosialisasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan faktor penghambat peran Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu dapat dilihat dari kurangnya pengawasan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo terhadap sopir angkutan.

## References

1. Abbas, Salim. 2000. Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia
2. Hurit, Kamilus. 2017. Transportasi secara Umum. Erlangga. Jakarta
3. Nasution, M. N. 2004. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia
4. Srijani, Ninik., & Hidayat, Achmad Sukma. (2017). "Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center". WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi. Volume 7, Nomor 1 (hlm. 31-38).
5. Adisasmita, R. (2014). Manajemen Pembangunan Transportasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

6. Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius., 2005. Service Quality Satisfaction, Penerbit Andi, Yogyakarta.
7. Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Remaja Rosdakarya
8. Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
9. Sugiyono, D. (2006). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta.
10. Mashun M. 2009. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. BPF