

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL ARJOSARI KOTA MALANG

THE PUBLIC PERCEPTION OF THE SERVICE QUALITY OF ARJOSARI BUS STATION MALANG

Mohammad Maskan¹,
Alifiulahtin Utaminingsih²,
dan Bambang Soepeno³

¹Fakultas Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang

²Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya Malang

³Fakultas Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang

email: alifmaskan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Tjiptono (2000) yang terdiri atas: bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dengan mengambil sampel 30 orang pengguna jasa terminal Arjosari Kota Malang. Sedangkan metode analisis menggunakan *mean* (rata-rata).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik dengan skor rata-rata (*mean*) sebesar 2,86. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa terminal, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Pemda Kota Malang, yaitu: menambahkan fasilitas WIFI gratis di terminal, membenahi tata ruang dan ekterior ruangan terminal, kebersihan dan kesejukan ruangan dan lingkungan terminal. Selanjutnya, juga meningkatkan kehandalan dalam pelayanan, berupa kemudahan masyarakat pengguna jasa terminal apabila ada permasalahan untuk berkonsultasi kepada petugas maupun pimpinan apabila dibutuhkan guna pemberian pelayanan prima.

Kata kunci : kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Abstract

This study aims to analyze the quality of service in Arjosari Bus Station Malang. The service quality theory used in the study refers to the opinion of Tjiptono (2000) which consists of: physical evidence (*tangibility*), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study uses a descriptive approach, by taking a sample of 30 service users of Arjosari Bus Station Malang. While, the methods of analysis use the mean.

The results show that the quality of service in Arjosari Bus Station Malang is good enough with an average score of 2.86. However, to improve the quality of service to the service users of the bus station, then there are several things that must be done by the local government of

Malang, ie: adding free WIFI facility in bus station, fixing the layout and the exterior rooms of the bus station, and improving the room's cleanliness and coolness at the bus station environment. Furthermore, it also improves the reliability in service, such as: the simplicity for the bus station service users to consult with officials and leaders where necessary to the provision of the excellent service.

Keywords: quality of care, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

PENDAHULUAN

Konsep pengembangan dan peningkatan berbagai pelayanan yang berbasis pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, merupakan fenomena multi-dimensional karena berkaitan dengan aspek ekonomi, sosial, politik dan administratif, sedangkan berbagai institusi pelayanan publik yang ada cenderung masih berbasis instansional.

Pelayanan yang lebih memuaskan dan merebut hati para pelanggan yang pada mulanya dianggap penting hanya oleh dunia usaha saja, sekarang menjadi bagian yang penting dalam pelayanan publik. Kesadaran aparat pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan merupakan hal pokok guna merebut kepercayaan masyarakat. Demikian pula pelayanan publik di Kota Malang, dalam melaksanakan kegiatannya hendaknya memandang bahwa kepuasan total masyarakat pengguna jasa terminal merupakan hal yang urgen. Oleh sebab itu, dalam memberikan layanan hendaknya berpedoman pada: kepuasan total pelanggan, menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam layanan, membangun kualitas dalam sebuah proses, menerapkan filosofi kepuasan Anda adalah tujuan pelayanan kami, berbicara berdasarkan fakta, dan menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Kepuasan total pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini sesuai dengan Parasuraman (1998) bahwa kepuasan adalah respon seseorang yang sudah terpenuhi keinginannya. Sedangkan dimensi kualitas sebagai tujuan utama dalam layanan menurut Tjiptono, (2004) yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis antara lain: *performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, estetica dan percieved quality*.

Bagi aparat selain dituntut menggunakan pedoman sebagaimana disebutkan di atas, juga diharapkan untuk memahami apa itu kualitas, mengidentifikasi produk layanan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan (masyarakat), memahami transformasi manajemen kualitas, mengaplikasikan konsep kualitas dalam manajemen

serta mengevaluasi praktek-praktek manajemen sehingga mampu untuk mengeliminir berbagai permasalahan.

Persoalan utama berkaitan dengan proses pelayanan selama ini adalah lemahnya dan diabaikannya kepentingan masyarakat. Sehingga institusi dan aparatur pelayanan pelayanan harus segera dibenahi, maka perlu kajian yang mendalam agar dapat diandalkan pelaksanaannya, termasuk efisiensi dan efektifitasnya, yang sebenarnya merupakan penyangga beroperasinya pelayanan tersebut.

Penyelenggaraan layanan publik di Kota Malang selama ini masih kurang optimal dan profesional. Indikasi yang nampak sebagai bukti adalah banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat juga dunia usaha baik melalui surat pembaca atau media lainnya. Pada umumnya mereka mengkritisi hal-hal yang menyangkut hal-hal yang menyangkut prosedur yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang akomodatif, terbatasnya sarana prasarana. Pada dasarnya peningkatan layanan pemerintah merupakan usaha memperpendek kesenjangan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan layanan secara langsung dalam jangka pendek merupakan beban tersendiri bagi pemerintah karena kemampuan pemerintah sangat terbatas, baik karena keterbatasan SDM dan pendanaan.

Di sisi lain, agar layanan dapat dilaksanakan lebih transparan dan akuntabel, maka perlu dikembangkan penyusunan standar-standar layanan baik berupa Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Operasional Prosedur (SOP), Identifikasi Kebutuhan pelanggan internal dan eksternal serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan instansi pemerintah. Hal ini dapat dilakukan dengan baik, apabila terjadi visi dan misi instansi lintas sektoral yang sama, sehingga berdampak pada kualitas pelaksanaan pelayanan, yaitu layanan prima di Terminal Arjosari yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Malang.

Berdasarkan uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang?

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik.

Kepuasan jasa pelayanan publik tergantung pada terpenuhinya tuntutan masyarakat akan pelayanan cepat, tepat, efektif dan efisien, seperti layanan pemerintah

berupa jasa, dan barang tak nyata, antara lain : perijinan, sertifikat, jaringan komunikasi, informasi, peraturan, keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, infrastruktur, kredit lapangan kerja, santunan, dapat diakses, dengan mudah sesuai kebutuhan mereka. Disisi lain tuntutan masyarakat terus menerus tumbuh dan berkembang secara dinamis, namun pemerintah selaku pelayan tetap mengikuti perkembangan, sehingga tetap mudah tidak berbelit-belit, agar terpenuhi rasa puas masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kepuasan pelayanan publik juga tercermin dari kedekatan hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang dilayani, sehingga kepercayaan masyarakat akan terus meningkat.

Konsep Institusi Pelayanan

Institusi sebagai organisasi pelayanan yang dimaksud sebenarnya adalah sekelompok individu yang secara bersama-sama terikat oleh kepentingan dan tujuan bersama yang dicapai melalui tindakan kolektif yang menempatkan diri mereka sebagai pelaku dalam pelayanan satu atap. Timbulnya organisasi atau institusi pelayanan karena diprakarsai oleh pemerintah, dengan tujuan yang sudah dirumuskan secara jelas (biasanya untuk organisasi atau institusi yang disponsori oleh pemerintah).

Kualitas Pelayanan Prima

Konsep kualitas pelayanan dari pendapat Waychof (dalam Lovelock, 1988) menjelaskan: *quality is the degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellence, in the meeting the customer's requirement*". Sementara itu, suatu kualitas pelayanan merupakan 1) *Consumer perception of service comparing expectation prior to receiving the service and actual experience with service*, 2) *Quality evaluation derive from the service process as well as the service outcome*.

Kualitas dengan demikian merupakan tanggapan para konsumen yang dihasilkan dari membandingkan atas kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka inginkan sebagai suatu keunggulan yang mesti ada dan terukur. Sementara *evaluasi terhadap* kualitas dapat dilakukan dengan memahami proses penyelenggaraan pelayanan dan merasakan hasilnya secara nyata.

Dalam konteks pelayanan publik, Islamy (1999) mengemukakan bahwa keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak yaitu aparat pelayan dan masyarakat yang dilayani. Oleh sebab itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dikaji dari dua aspek, yaitu aspek proses internal organisasi yang dilakukan

oleh organisasi pelayanan publik dan aspek kemanfaatan yang dirasakan dan dinikmati oleh pelanggan.

Gerakan "*Reinventing The Government*" merupakan salah satu tonggak kemajuan ilmu administrasi publik di akhir abad ke 21. Gerakan ini telah mengubah paradigma manajemen pelayanan publik agar menjadi efisien dan produktif. Gerakan manajemen mutu merupakan lompatan kemajuan ilmu pengetahuan manajemen di akhir abad 20. Gerakan ini telah berhasil menyediakan metodologi yang handal untuk meningkatkan mutu pelayanan, yaitu *Total Quality Service* (TQS).

Pihak pemerintah telah merumuskan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sesuai SK Menpan No. 81 / 1993, memuat pedoman bagi tata laksana pelayanan umum. Oleh sebab itu wawasan kesisteman merupakan gerakan baru dalam ilmu manajemen. Gerakan ini telah menawarkan metodologi yang handal untuk mencari pemecahan masalah yang lebih besar di bidang pelayanan publik.

Peningkatan Kualitas Pelayanan ke Arah *Good Governance*

Peningkatan kualitas pelayanan dalam manajemen pelayanan publik diarahkan terjadinya perubahan pola dan gaya penyelenggaraan pemerintah secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan semangat yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan (*governance*) yang sarat dipengaruhi dengan nilai-nilai demokrasi, transparansi, humanisasi, partisipasi dan akuntabilitas. Konsep *governance* telah mengubah makna dari arti "*government*" yang selama ini dikenal yaitu merujuk pada institusi negara yang formal dengan ditandai oleh monopoli kekuasaan untuk membuat kebijakan dan memaksakan berlakunya secara otoritatif dan korektif (Islamy, 2000).

Dalam pandangan lain konsep *governance* bermakna sebagai *minimal state* yaitu perlunya pemerintah mereduksi peran dalam menangani tugas-tugas pelayanan dalam pembangunan masyarakat dan membuka peluang bagi berperannya aktor-aktor lain yang lebih mampu dan profesional. Pada "*governance as a socio cybernetic system*" menyatakan bahwa dampak hasil pemerintahan bukanlah produk dari apa saja yang dilakukan pemerintah saja melainkan keseluruhan produk dari usaha intervensi, interdependensi, dan interaksi dari semua aktor dalam menangani masalah-masalah pelayanan dan pembangunan masyarakat. Dengan demikian konsep "*good governance*" menunjukkan pada upaya memperbaiki dan meningkatkan proses manajemen pelayanan pada pemerintahan sehingga kinerjanya menjadi lebih baik.

Melalui penerapan konsep tersebut maka model pemerintahan yang ada perlu

segera mengadaptasikan dirinya dengan lingkungan sosial, ekonomi dan kultural yang sedang mengalami perubahan secara cepat terutama dalam mengelola model pengorganisasian pelayanan publik (Islamy dan Wahab, 1999). Kebijakan manajemen pelayanan publik dengan demikian harus diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan dimasa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan hubungan kelembagaan antara pemerintah dengan para pelanggannya (yang dilayani).

Hal ini mensyaratkan perlunya kemampuan pemerintah untuk mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas (Islamy dan Wahab, 1999).

Tuntutan politik yang berkembang di arus global sejak dasa warsa 1980-an menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur legitimasi, kredibilitas dan sekaligus kapasitas politik pemerintah di manapun (Dahrendorf dalam Islamy dan Wahab, 1999). Pembangkitan kesadaran akan perlunya administrator manajemen pelayanan publik untuk semakin sensitif terhadap persoalan kualitas dan keadilan yang menjadi isu menarik. Oleh karenanya dalam menjalankan misi pelayanan publik perlu dikembangkan paradigma pilihan-pilihan publik yang beragam. Pilihan-pilihan publik senantiasa mempertimbangkan interaksi antara kekuatan-kekuatan pasar, masyarakat madani dan kemampuan nyata dinas-dinas pemerintah itu sendiri, baik dari aspek internal maupun eksternal.

Faktor-faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. adalah: Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Ketrampilan, Uraian tugas, Kesadaran aparatur, Teknologi yang dipakai, Kelengkapan sarana, Budaya patrimonial, Jaminan kualitas. Sedangkan dari faktor eksternal, diidentifikasi beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penampilan kualitas pelayanan publik, yaitu: tekanan *Stakeholders*, yang terdiri dari: *State* (legislatif/DPRD dan Pemerintah Daerah), *market* (pelaku bisnis, dunia usaha, pengguna pelayanan), *Civil Society* (Masyarakat pengguna pelayanan) dan tekanan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan termasuk jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan yang diterima pengguna transportasi umum di Terminal Arjosari Malang.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka yang menjadi fokus atau pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut :

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Item Kualitas Pelayanan Publik

| Variabel | Indikator | Item |
|--------------------------|---|--|
| <i>A. Tangible</i> | 1. Peralatan yang modern | 1. Peralatan kerja yang modern 2. Komputerisasi administrasi 3. Sistem jaringan telepon yang memadai |
| | 2. Para staf dan karyawan yang rapi dan profesional | 4. Kerapian pimpinan 5. Kerapian staf 6. Kerapian karyawan |
| | 3. Fasilitas-fasilitas fisik yang menarik secara visual | 7. Tata ruang yang menarik 8. Eksterior yang menarik 9. Kebersihan ruangan & lingkungan 10. Kesejukan ruangan & lingkungan 11. Area parkir yang memadai |
| | 4. Material-material yang memadai | 12. Tersedianya gedung/ruangan yang memadai 13. Tersedianya komputer 14. Kantin dan kafeteria 15. Kamar mandi dan toilet 16. Sarana & prasarana ibadah agama |
| <i>B. Reliability</i> | 5. Pemberian pelayanan seperti yang dijanjikan tepat waktu | 17. Kehadiran pegawai dan staf tepat waktu 18. Pemberian pelayanan secara tepat waktu |
| | 6. Penanganan masalah-masalah yang handal | 19. Kemudahan masyarakat untuk berkonsultasi dengan petugas pemberi servis 20. Kemudahan masyarakat untuk berkonsultasi dengan pimpinan 21. Kemudahan dalam pelayanan administrasi |
| | 7. Waktu pelayanan seperti yang dijanjikan | 22. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada |
| | 8. Penyimpanan laporan-laporan yang bebas dari kesalahan | 23. Pengisian berkas-berkas pelayanan yang benar |
| | 9. Pemberitahuan kepada pengguna jasa tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan | 24. Informasi tentang pengurusan administrasi 25. Informasi tentang waktu pelayanan 26. Informasi tentang tempat mengurus administrasi pelayanan |
| <i>C. Responsiveness</i> | 10. Pelayanan yang cepat kepada masyarakat | 27. Pelayanan karyawan yang cepat kepada pengguna jasa 28. Pelayanan pengelola yang cepat kepada pengguna jasa |
| | 11. Keikhlasan membantu pengguna jasa/masyarakat | 29. Kemauan/keikhlasan karyawan membantu pengguna jasa dalam masalah administrasi |

| | | |
|---------------------|---|---|
| | | 30. Kemauan/keikhlasan pimpinan membantu pengguna jasa dalam masalah administrasi. |
| | 12. Kesiapan merespon permintaan masyarakat/ pengguna jasa | 31. Kesiapan karyawan merespon permintaan pengguna jasa |
| | 13. Menanamkan kepercayaan kepada masyarakat | 32. Kesiapan pimpinan merespon permintaan pengguna jasa |
| | | 33. Para karyawan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada masyarakat |
| | | 34. Para pimpinan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada masyarakat. |
| <i>D. Assurance</i> | 14. Memberikan rasa aman kepada masyarakat | 35. Lembaga memberikan rasa aman (reputasi baik) kepada masyarakat dalam segala urusan administrasi |
| | | 36. Lembaga memiliki sistem pelayanan yang baik dan transparan |
| | | 37. Sistem pelaksanaan pelayanan yang handal |
| | 15. Selalu bersikap sopan | 38. Para pimpinan dan karyawan sikapnya sopan kepada masyarakat |
| | | 39. Pegawai mempunyai ketrampilan yang cekatan dan dapat diandalkan |
| | 16. Mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat | 40. Para pimpinan mempunyai pengetahuan terkini untuk menjawab pertanyaan masyarakat |
| | | 41. Para karyawan mempunyai pengetahuan terkini untuk menjawab pertanyaan masyarakat |
| | 17. Komunikasi individual kepada masyarakat | 42. Para pimpinan memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat |
| | | 43. Para karyawan memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat |
| <i>E. Empathy</i> | 18. Kepedulian kepada masyarakat | 44. Para karyawan peduli dengan masyarakat |
| | 19. Kesan yang baik di hati masyarakat | 45. Para pimpinan peduli dengan masyarakat |
| | 20. Memahami kebutuhan masyarakat | 46. Kesan yang baik dari institusi di hati masyarakat |
| | | 47. Pengelola memahami kebutuhan masyarakat |
| | | 48. Karyawan memahami kebutuhan masyarakat |
| | 21. Pengaturan waktu pelayanan yang tepat | 49. Pengaturan waktu pelayanan |
| | | 50. Pemberian pelayanan administrasi dengan baik |
| | 22. Pengaturan tarip pelayanan yang tepat | 51. Pengaturan tarip pelayanan |
| | | 52. Pemberian informasi |
| | | 53. Pelayanan pembayaran dengan transparan |

Sumber : Maskan, 2009.

Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dari penelitian ini semua anggota masyarakat yang menerima jasa pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *accidental sampling* dan jumlah sampel ditentukan berdasarkan kuota sebanyak 30 orang.

Pengukuran Variabel

Skala Likert digunakan untuk mengukur fenomena sosial, dalam penelitian fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Jawaban setiap item pertanyaan yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2005). Bentuk skala dalam kuesioner tertutup yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang dalam penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin, mulai sangat baik sampai sangat tidak baik.

Tehnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. **Kuesioner**, yaitu suatu daftar pertanyaan (*question list*) yang memuat beberapa hal yang ingin diperoleh informasinya berkaitan dengan masalah penelitian, yang ditujukan pada responden penelitian.
- b. **Wawancara**, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung terhadap informan penelitian ini. Metode wawancara yang dilakukan disesuaikan dengan ruang lingkup dan tujuan penelitian.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu: analisis statistik deskriptif. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam tabel dan dilakukan pembahasan secara deskriptif. Ukuran deskriptif adalah pemberian angka, baik dalam jumlah responden (orang) beserta nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden maupun berupa prosentase.

Sedangkan interpretasi pada daerah positif dapat diartikan kondisi yang cukup kuat sampai kuat, dan interpretasi skor yang berada pada daerah sangat positif dapat diartikan sangat kuat sampai sangat kuat sekali.

Tabel 2. Dasar Interpretasi Skor Item Kriteria Untuk Variabel Penelitian

| No | Nilai Skor | Interpretasi |
|----|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | $0 < NS \leq 1$ | Berada pada daerah sangat negatif |
| 2 | $1 < NS \leq 2$ | Berada pada daerah negative |
| 3 | $2 < NS \leq 3$ | Berada pada daerah tengah-tengah |
| 4 | $3 < NS \leq 4$ | Berada pada daerah positif |
| 5 | $4 < NS \leq 5$ | Berada pada daerah sangat positif |

Sumber : Arikunto, 2002

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Karakteristik responden penelitian ini sebanyak 30 orang pengguna Terminal Arjosari Kota Malang. Adapun deskripsi responden secara lengkap adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 18 | 60 |
| 2 | Perempuan | 12 | 40 |
| | Total | 30 | 100 |

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, terlihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas laki-laki sebanyak 18 orang (60%) dan perempuan sebanyak 12 orang (40%)

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Usia

| No. | Usia | Jumlah | Prosentase |
|-----|------------------|--------|------------|
| 1 | 15 - 25 tahun | 5 | 16,7 |
| 2 | >25 - 35 tahun | 12 | 40 |
| 3 | >35 - 45 tahun | 10 | 33,3 |
| 4 | Di atas 45 tahun | 3 | 10 |
| | Total | 30 | 100 |

Sumber : Data primer diolah (2013)

Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa usia responden terdiri atas usia 15-25 tahun sebanyak 5 orang (16,7%), lebih dari 25-35 tahun sebanyak 12 orang (40%), lebih dari 35-45 tahun sebanyak 10 orang (33,3%) dan 45 tahun lebih ada 3 orang (10%) responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Prosentase |
|-------|--------------------------|--------|------------|
| 1 | Sekolah Dasar | 2 | 6,7 |
| 2 | Sekolah Menengah Pertama | 4 | 13,3 |
| 3 | Sekolah Menengah Atas | 6 | 20 |
| 4 | Diploma | 10 | 33,3 |
| 5 | Sarjana | 8 | 26,7 |
| 6 | Pascasarjana | - | - |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 5. di atas, terlihat bahwa sampel penelitian apabila dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan terdiri atas Sekolah Dasar sebanyak 2 orang (6,7%), Sekolah Menengah Pertama sebanyak 4 orang (13,3%), Sekolah Menengah Atas sebanyak 6 orang (20%), Diploma sebanyak 10 orang (33,3%) dan Sarjana sebanyak 8 orang (26,7%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| No. | Jenis Pekerjaan | Jumlah | Prosentase |
|-------|-------------------|--------|------------|
| 1 | Pegawai Swasta | 10 | 33,3 |
| 2 | Pegawai Negeri | 7 | 23,3 |
| 3 | ABRI/Polisi | 5 | 16,7 |
| 4 | Mahasiswa/Pelajar | 4 | 13,3 |
| 5 | Wiraswasta | 4 | 13,3 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 6. di atas, terlihat bahwa sampel penelitian apabila dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan terdiri atas pegawai swasta sebanyak 10 orang (33,3%), Pegawai Negeri sebanyak 7 orang (23,3%), ABRI/polisi sebanyak 5 orang (16,7%), Mahasiswa/Pelajar sebanyak 4 orang (13,3%) dan Wiraswasta sebanyak 4 orang (13,3%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

| No. | Tingkat Pendapatan | Jumlah | Prosentase |
|-------|-------------------------------------|--------|------------|
| 1 | Rp.500.000,00 – Rp. 1.000.000,- | 4 | 13,3 |
| 2 | >Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,- | 5 | 16,7 |
| 3 | >Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,- | 8 | 26,7 |
| 4 | >Rp. 2.000.000,00 – Rp. 2.500.000,- | 7 | 23,3 |
| 5 | >Rp. 2.500.000,00 | 6 | 20 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 7 di atas, terlihat bahwa berdasarkan tingkat pendapatan per bulan terdiri atas pendapatan Rp.500.000,00 – Rp. 1.000.000,00 sebanyak 4 orang (13,3%), >Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00 sebanyak 5 orang (16,7%), >Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,00 sebanyak 8 orang (26,7%), >Rp. 2.000.000,00 – Rp. 2.500.000,00 sebanyak 7 orang (23,3%) dan >Rp. 2.500.000,00 sebanyak 6 orang (20%).

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

| No. | Tempat Tinggal | Jumlah | Prosentase |
|-------|------------------|--------|------------|
| 1 | Kota Malang | 16 | 53,3 |
| 2 | Kabupaten Malang | 14 | 46,7 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 8 di atas, terlihat bahwa sampel penelitian apabila dikelompokkan berdasarkan tempat tinggal terdiri atas bertempat tinggal di Kota Malang sebanyak 16 orang (53,3%) dan yang bertempat tinggal di Kabupaten Malang sebanyak 14 orang (46,7%).

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

| No. | Jumlah Frekuensi | Jumlah | Prosentase |
|-------|-------------------------|--------|------------|
| 1 | < 5 kali dalam seminggu | 14 | 46,7 |
| 2 | > 5 kali dalam seminggu | 16 | 53,3 |
| Total | | 30 | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 9. di atas, terlihat bahwa berdasarkan frekuensi penggunaan pelayanan Terminal Arjosari Kota Malang terdiri atas kurang dari 5 kali dalam

seminggu sebanyak 14 orang (46,7%), dan lebih dari 5 kali dalam seminggu sebanyak 16 orang (53,3%).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 10. terlihat bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik. Hal ini terlihat dari rata-rata (*mean*) skor variabel kualitas pelayanan sebesar 2,86 yang berarti cukup baik.

Tabel 10. Persepsi Pengguna Jasa pada Kualitas Pelayanan

| No. | Deskripsi | Mean Skor | Keterangan |
|--|--|-------------|--------------|
| 1 | Peralatan pekerjaan yang modern | 2,4 | Cukup |
| 2 | Komputerisasi administrasi | 2,5 | Cukup |
| 3 | Jaringan telepon | 2,8 | Cukup |
| 4 | Kerapian pimpinan | 3 | Cukup |
| 5 | Kerapian staf | 3,5 | Baik |
| 6 | Kerapian kru bis/angkutan umum | 2,03 | Cukup |
| 7 | Tata ruang terminal | 1,47 | Kurang |
| 8 | Eksterior terminal | 1,6 | Kurang |
| 9 | Kebersihan ruangan dan lingkungan terminal | 1,73 | Kurang |
| 10 | Kesejukan ruangan dan lingkungan | 1,63 | Kurang |
| 11 | Keberadaan area parkir | 3,13 | Baik |
| 12 | Ruang tunggu terminal | 2,17 | Cukup |
| 13 | Tersedianya WIFI gratis | 1,37 | Kurang |
| 14 | Kantin dan kafetaria | 4,3 | Sangat Baik |
| 15 | Kamar mandi dan toilet | 4,2 | Sangat Baik |
| 16 | Sarana & prasarana ibadah agama | 3,7 | Baik |
| Rata-rata skor indikator <i>Tangibility</i> | | 2,59 | Cukup |
| 17 | Kehadiran pegawai dan staf tepat waktu | 3,0 | Baik |
| 18 | Pemberian pelayanan secara tepat waktu | 2,8 | Cukup |
| 19 | Kemudahan masyarakat untuk berkonsultasi dengan petugas pemberi servis | 1,9 | Kurang |
| 20 | Kemudahan untuk berkonsultasi dengan pimpinan | 1,66 | Kurang |
| 21 | Kemudahan dalam pelayanan administrasi | 2,9 | Cukup |
| 22 | Karyawan memberi pelayanan sesuai ketentuan | 2,9 | Cukup |
| 23 | Pengisian berkas yang benar | 1,7 | Kurang |
| 24 | Informasi tentang pengurusan administrasi | 2,2 | Cukup |
| 25 | Informasi tentang waktu pelayanan | 2,96 | Cukup |
| 26 | Informasi tentang tempat pengurusan administrasi | 3,9 | Baik |
| Rata-rata skor indikator <i>Reliability</i> | | 2,59 | Cukup |

| | | | |
|---|---|-------------|--------------|
| 27 | Pelayanan yang cepat kepada pengguna jasa | 3,06 | Baik |
| 28 | Pelayanan pengelola/kru bis yang cepat | 3,06 | Baik |
| 29 | Kemauan/keikhlasan karyawan membantu pengguna jasa | 3,2 | Baik |
| 30 | Kemauan/keikhlasan karyawan membantu pengguna jasa dalam masalah administrasi | 3 | Baik |
| 31 | Kesiapan karyawan merespon permintaan pengguna jasa | 3,53 | Baik |
| 32 | Kesiapan pimpinan merespon permintaan pengguna jasa | 2,63 | Cukup |
| 33 | Para karyawan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada masyarakat | 3,11 | Baik |
| 34 | Para pimpinan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada masyarakat | 2,36 | Cukup |
| Rata-rata skor Responsiveness | | 3,12 | Baik |
| 35 | Lembaga memberikan rasa aman (reputasi baik) kepada masyarakat dalam segala urusan administrasi | 2,7 | Cukup |
| 36 | Lembaga memiliki sistem pelayanan yang baik dan transparan. | 3 | Baik |
| 37 | Sistem pelaksanaan pelayanan yang handal | 2,9 | Cukup |
| 38 | Para pimpinan dan karyawan sikapnya sopan kepada masyarakat | 2,56 | Cukup |
| 39 | Pegawai memiliki ketrampilan yang cekatan dan dapat diandalkan | 2,9 | Cukup |
| 40 | Para pimpinan mempunyai pengetahuan terkini untuk menjawab pertanyaan masyarakat | 2,91 | Cukup |
| 41 | Para karyawan mempunyai pengetahuan terkini untuk menjawab pertanyaan masyarakat | 2,91 | Cukup |
| 42 | Para pimpinan memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat | 2,8 | Cukup |
| 43 | Para karyawan memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat | 3,2 | Baik |
| Rata-rata skor indikator Assurance | | 2,88 | Cukup |
| 44 | Para karyawan peduli dengan masyarakat | 3,6 | Baik |
| 45 | Para pimpinan peduli dengan masyarakat | 3,2 | Baik |
| 46 | Kesan yang baik dari institusi di hati masyarakat | 2,36 | Cukup |
| 47 | Pengelola memahami kebutuhan masyarakat | 2,6 | Cukup |
| 48 | Karyawan memahami kebutuhan masyarakat | 2,5 | Cukup |
| 49 | Pengaturan waktu pelayanan | 3,1 | Baik |
| 50 | Pemberian pelayanan administrasi dengan baik | 3,8 | Baik |

| | | | |
|---|--|-------------|--------------|
| 51 | Pengaturan tarip pelayanan | 3,2 | Baik |
| 52 | Pemberian informasi | 3,4 | Baik |
| 53 | Pelayanan pembayaran dengan transparan | 3,03 | Baik |
| Rata-rata skor indikator <i>Empathy</i> | | 3,08 | Baik |
| Rata-rata skor variabel Kualitas Pelayanan | | 2,86 | Cukup |

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 10 terlihat bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik. Hal ini terlihat dari rata-rata (*mean*) skor variabel kualitas pelayanan sebesar 2,86 yang berarti cukup baik. Adapun apabila dilihat berdasarkan indikator kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibility*)

Apabila dilihat pada indikator bukti fisik (*tangibility*) dapat dikatakan secara keseluruhan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata (*mean*) skor indikator bukti fisik (*tangibility*) sebesar 2,59 yang berarti cukup baik. Nilai skor minimum terjadi pada item tersedianya WIFI gratis yaitu sebesar 1,37 (kurang baik). Sedangkan nilai maksimum terjadi pada item adanya kantin dan kafetaria di Terminal Arjosari Kota Malang dengan skor sebesar 4,3 (sangat baik). Disamping itu, beberapa item bukti fisik (*tangibility*) yang kurang mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang, diantaranya: item tata ruang terminal yang kurang baik yang ditunjukkan dengan skor 1,41 (kurang baik), item eksterior tata ruang terminal yang kurang baik yang ditunjukkan dengan skor 1,6, item kebersihan ruangan dan lingkungan terminal dinilai kurang baik yang ditunjukkan dengan skor sebesar 1,73, dan item kesejukan ruangan dan lingkungan terminal juga dinilai kurang baik yang ditunjukkan dengan skor sebesar 1,63.

b. Keandalan (*Reliability*)

Apabila dilihat pada indikator keandalan (*reliability*) dapat dikatakan secara keseluruhan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata (*mean*) skor indikator bukti fisik (*tangibility*) sebesar 2,59 yang berarti cukup baik. Nilai skor minimum terjadi pada item kemudahan masyarakat untuk berkonsultasi dengan pimpinan yaitu sebesar 1,66 (kurang baik). Sedangkan nilai maksimum terjadi pada item informasi tentang tempat tempat pengurusan administrasi di Terminal Arjosari Kota Malang dengan skor sebesar 3,9 (baik). Disamping itu, terdapat beberapa item keandalan (*reliability*) yang kurang mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang, diantaranya: item kemudahan masyarakat untuk berkonsultasi

dengan petugas pemberi pelayanan yang kurang baik yang ditunjukkan dengan skor 1,7 (kurang baik) dan item pengisian berkas administrasi yang benar yang ditunjukkan dengan skor 1,7.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Apabila dilihat pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) dalam melayani masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang dapat dikatakan secara keseluruhan baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata (*mean*) skor indikator ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 3,12 yang berarti baik. Nilai skor minimum terjadi pada item para pimpinan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu sebesar 2,36 (cukup baik). Sedangkan nilai maksimum terjadi pada item adanya kesiapan karyawan dalam merespon permintaan pelayanan masyarakat di Terminal Arjosari Kota Malang dengan skor sebesar 3,53 (baik).

d. Jaminan (*Assurance*)

Apabila dilihat pada indikator jaminan (*assurance*) dapat dikatakan secara keseluruhan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata (*mean*) skor indikator jaminan (*assurance*) sebesar 2,88 yang berarti cukup baik. Nilai skor minimum terjadi pada item para pimpinan dan karyawan sikapnya sopan kepada masyarakat. Sedangkan nilai maksimum terjadi pada item para karyawan memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat pengguna di Terminal Arjosari Kota Malang dengan skor sebesar 2,88 (cukup baik).

e. Empati (*Empathy*)

Apabila dilihat pada indikator empati (*empathy*) dapat dikatakan secara keseluruhan baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata (*mean*) skor indikator empati (*empathy*) sebesar 3,08 yang berarti baik. Nilai skor minimum terjadi pada item kesan yang baik dari institusi di hati masyarakat yaitu sebesar 2,36 (cukup baik). Sedangkan nilai maksimum terjadi pada item adanya pemberian pelayanan administrasi dengan baik di Terminal Arjosari Kota Malang dengan skor sebesar 3,8 (baik).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini tentang kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Malang ini menurut penilaian pengguna jasa dinilai cukup baik. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Rusli (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan angkutan kota

(mikrolet) di Kota Malang dipersepsikan cukup. Disamping itu, hasil analisis regresi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang, indikator Empati merupakan dimensi kualitas jasa yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini sesuai hasil penelitian Musaini (2011) yang menunjukkan bahwa semakin baik dan konsistennya kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) akan memberikan kontribusi positif dan signifikan sebesar 84.7% terhadap keunggulan bersaing kelas argo PT. Kereta Api Indonesia dalam industri jasa transportasi darat. Sementara itu, apabila dilihat secara parsial, ternyata indikator *tangible* skornya sebesar 1,63 (buruk) dan *reliability* skornya sebesar 1,7 (buruk) untuk pelayanan di Terminal Arjosari Malang Hasil ini sesuai diperkuat hasil penelitian Idris (2009) dimana secara umum pelayanan angkutan umum bus kota di Jogjakarta masih buruk, hal ini ditunjukkan oleh nilai tingkat kesesuaiannya masih dibawah nilai interpretasi *Customer Satifcation Index-CSI*. Demikian juga, Susilowati, Wicaksono, Suharso (2011) menyatakan bahwa Karakteristik Spasial di kawasan industri marmer, mayoritas 40% pelayanan sangat tidak nyaman,

Melihat kurang berhasilnya layanan di Terminal Arjosari Malang salah satu penyebab dimungkinkan terjadinya pengabaian kepentingan masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat semakin menurun atau timbulnya rasa tidak percaya dari masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini disebabkan antara lain karena adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Sebagai jawaban sementara yang perlu diuji kebenarannya lebih lanjut adalah bahwa fenomena tersebut mungkin disebabkan oleh belum adanya pedoman layanan prima seperti diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum, juga dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor: I Tahun 1995 tentang Peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kemudian ditindaklanjuti melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dengan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/203 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian di atas adalah bahwa kualitas pelayanan pada masyarakat pengguna jasa Terminal Arjosari Kota Malang adalah

cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel sebesar 2,86. Sedangkan peringkat indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang secara berurutan adalah sebagai berikut: ketanggapan (*responsiveness*) dengan rata-rata skor sebesar 3,12 (baik); empati (*empathy*) dengan rata-rata skor sebesar 3,08 (baik); jaminan (*assurance*) dengan rata-rata skor sebesar 2,88 (cukup baik) kemudian indikator kehandalan (*reliability*) dan bukti phisik (*tangibility*) memiliki rata-rata skor sama sebesar 2,59 (cukup baik).

Saran

Hal-hal yang dapat disarankan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat para pengguna jasa Terminal Arjosari Kota Malang, maka Pemda Kota Malang harus melengkapi fasilitas WIFI yang gratis, membenahi tata ruang, eksterior, kebersihan ruangan dan lingkungan terminal serta meningkatkan kesejukan ruangan dan lingkungan terminal.
- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat para pengguna jasa Terminal Arjosari Kota Malang selain memperbaiki fasilitas phisik, juga perlu meningkatkan kehandalan pelayanan kepada masyarakat, berupa adanya kemudahan prosedur apabila masyarakat hendak berkonsultasi dengan pimpinan dan petugas pemberi pelayanan serta pengisian berkas administrasi yang benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Idris, Zilhardi. 2009, Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum di DIY. Dosen Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *dinamika TEKNIK SIPIL*. Volume 9. Nomor 2. Juli 2009 : 189 - 196. Surakarta.
- Islamy, M. Irfan. 1999. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Kebijakan Publik FIA UNIBRAW. Malang.
-, 2000. "Reformasi Pelayanan Publik". Makalah yang disampaikan pada Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi di Kabupaten Trenggalek. Juni 2000.
- Kotler, Philips. 2000. *Marketing Management Milenium Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Maskan, Mohammad. 2009. *Kualitas Jasa Pelayanan*. Lembaga Pengembangan Insani (PLI). Malang.
- Musnaini. 2011. Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun ke- 4. No. 2. Agustus 2011.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Managing Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Marketing*. Vol 18. No 45. PP 437-449.
- Rusli, Andi. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Kota (Mikrolet) Di Kota Malang. *Skripsi*. Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media. Malang.
- Susilowati, Achmad Wicaksono, Tunjung W. Suharso. 2011. Kajian Kinerja Angkutan Umum Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Kawasan Industri Marmer Di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Rekayasa Sipil*. Volume 5. No.3 - 2011 ISSN 1978 - 5658.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wahab, Abdul. Solichin. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar FIA. Universitas Brawijaya. Malang.

