

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2

**Author[s] Statement** ..... 3

**Editorial Team** ..... 4

**Article information** ..... 5

    Check this article update (crossmark) ..... 5

    Check this article impact ..... 5

    Cite this article ..... 5

**Title page** ..... 6

    Article Title ..... 6

    Author information ..... 6

    Abstract ..... 6

**Article content** ..... 7

ISSN (ONLINE) 2598 9928



**INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC**

**PUBLISHED BY  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

# Indonesian Journal of Law and Economics Review

Vol 14 (2022): February

DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.v14i0.747>

Article type: (Governmental Accounting)

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

### Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

### Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

# Achieving Goals in Type C Terminal Services at Porong Terminal

## *Pencapaian Tujuan dalam Pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong*

**Siti Eka Novi, sarinovita308@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Isnaini Rodiyah, isnainirodiyah@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### Abstract

This study aims to determine the effectiveness of Type C Terminal services in Porong District, Sidoarjo Regency and the factors that affect Type C Terminal services at Porong Terminal. The type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. Determination of informants in this study using purposive sampling technique. Data analysis was carried out with data collection techniques, data reduction, data presentation, and then drawing conclusions. The results of this study indicate that the effectiveness of Type C terminal services at Porong Terminal, namely; The achievement of the target is in accordance with the service SOP that has been achieved and has been carried out at the Porong Terminal, the achievement of existing facilities and infrastructure is lacking and needs to be addressed again. Adaptability shows the way that interaction or communication is carried out as needed and carried out based on orders, both direct communication. Job satisfaction shows that the organization must provide motivation and direction first, trying to provide passenger comfort. Responsibility shows that employees and their duties and authorities follow the rules and have been divided according to their respective duties. And the factors that affect each personnel are also divided according to their respective responsibilities with the condition of the Type C Terminal at Porong Terminal, good facilities and infrastructure at Porong Terminal but also there are still many things that need improvement because they are not feasible and the facilities are inadequate. need to be built.

Published date: 2022-02-28 00:00:00

## Pendahuluan

Terminal adalah salah satu sistem transportasi yang memiliki fungsi utama dalam pemberhentian kendaraan umum atau untuk menaikkan dan menurunkan penumpang maupun barang ke suatu tempat tujuan. Terminal juga harus mampu menata dan mengidentifikasi semua sistem pelayanan yang ada di terminal tersebut agar bisa berjalan dengan baik, efisien, teratur dan nyaman. Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan, 1996) menjelaskan fungsi terminal dapat ditinjau dari tiga unsur yang terkait dengan terminal antara lain: 1. Penumpang, 2. Pemerintah, 3. Operator Angkutan Umum. Dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan terminal yang merupakan salah satu sarana dan prasarana umum yang sangat diperlukan sebagai pelayanan umum antara lain pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang serta perpindahan moda angkutan. Terminal Sidoarjo memiliki empat terminal yang masih aktif dan termasuk terminal penumpang dengan Tipe C yaitu: Terminal Krian, Terminal Taman, Terminal Porong, dan Terminal Sukodono.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, tipe terminal penumpang terdiri dari: (2)

1. Terminal Penumpang Tipe A merupakan terminal yang melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.
2. Terminal Penumpang Tipe B merupakan terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.
3. Terminal penumpang Tipe C merupakan terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.

Terminal porong ditetapkan sebagai terminal Tipe C yang salah satu terminal yang berada di sekitar wilayah pasar baru porong. Terminal Tipe C dikelompokkan sebagai terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan maupun angkutan pedesaan dengan pengoperasian kegiatan berdasarkan sistem perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan operasional terminal. Aktifitas dalam pelayanan terminal Porong dapat dilihat dari aktivitas pemberian fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang mutlak ada disuatu terminal dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat. Fasilitas utama terdiri dari jalur pemberangkatan angkutan umum, jalur kedatangan kendaraan umum, tempat tunggu penumpang dan loket penjualan karcis. Sedangkan fasilitas penunjang dimaksudkan sebagai pelengkap dalam pengoperasian terminal. Fasilitas penunjang terdiri dari toilet, kios, dan ponten.

Permasalahan yang dihadapi pelayanan terminal adalah penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang masih belum lengkap dan juga masih memiliki kekurangan dalam memenuhi semua kebutuhan penumpang dan pihak terminal juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi semua kebutuhan yang ada di Terminal Tipe C Porong dan rendahnya peminat masyarakat disebabkan keluar masuknya angkutan umum yang sudah tidak seperti dulu dikarenakan setiap angkutan umum yang dulunya keluar masuk terminal dengan peminat masyarakat yang cukup meminati dan bisa membayar retribusi yang sudah disediakan oleh pihak terminal sedangkan dalam waktu sekarang angkutan umum jarang yang masuk diterminal karena mereka lebih memilih berada diluar terminal dan yang masuk diterminal porong hanya beberapa angkutan saja disebabkan mereka juga tidak mau membayar retribusi dan kebanyakan masyarakat pengguna angkutan beralih menggunakan gojek online, kendaraan pribadi sehingga dapat berdampak menurunnya jumlah angkutan umum dan fungsi terminal yang tidak bisa berjalan secara optimal.

Januari - November 2019	
Kendaraan dan penumpang yang masuk di terminal porong	Jumlah
Moda transportasi angdes keseluruhan	330
Jumlah moda transportasi angdes setiap hari	40
Jumlah penumpang keseluruhan	1.760
Jumlah penumpang setiap hari	44

**Table 1.** Jumlah Kendaraan dan Penumpang yang Masuk Terminal Porong Dinas Perhubungan Sidoarjo (Laporan data jumlah kendaraan dan penumpang, Januari sampai November 2019)

Tabel 1.1 dijelaskan bahwa jumlah setiap kendaraan dan penumpang yang masuk di terminal porong dinyatakan masih belum berjalan secara maksimal karena jumlah kendaraan setiap bulannya masih mengalami penurunan meskipun telah diadakannya kegiatan program-program peningkatan pelayanan seperti penyuluhan maupun sosialisasi dan kegiatan tersebut masih belum memberikan hasil yang sesuai diinginkan oleh pihak Dinas Perhubungan dikarenakan kebanyakan masyarakat masih belum memberikan respon baik mengenai semua kegiatan penyuluhan yang sudah diberikan dan masyarakat masih tetap menggunakan kendaraan pribadinya untuk beraktifitas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul "Pencapaian tujuan dalam pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong". Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pencapaian tujuan dalam pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan Pencapaian tujuan dalam pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong

## Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pencapaian tujuan dalam pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong, dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif tersebut adalah sebuah tahapan dimana untuk menggambarkan fenomena serta keadaan dalam subjek penelitian dimana seperti persepsi, tindakan, perilaku, motivasi, ataupun yang lainnya. Penetapan pada lokasi penelitian adalah tahapan yang penting untuk penelitian kualitatif, dikarenakan ditetapkannya sebuah lokasi yang akan dijadikan penelitian, objek dan tujuan telah ditentukan sehingga nantinya bisa mempermudah penulis guna melaksanakan penelitian. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan situs penelitian pada Terminal Porong.

Fokus untuk penelitian ini yaitu Pencapaian tujuan dalam pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong

menurut Hassel Nogi Tangkilisan (2005:13999: sebagai berikut: a) Pencapaian target. b) Kemampuan beradaptasi. c) Kepuasan kerja. d) Tanggung jawab [5]. Teknik penentuan informan yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipergunakan yakni model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Kebijakan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan Tipe C di Terminal Porong Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. Dari penelitian yang telah penulis lakukan, dimana akan dianalisis dengan menggunakan menurut Hassel Nogi Tangkilisan (2005:139) sebagai berikut:

a) Pencapaian target. b) Kemampuan beradaptasi. c) Kepuasan kerja. d) Tanggung jawab sebagai berikut :

### A. Pencapaian Target

Pencapaian target pelayanan Terminal Tipe C yang sudah ditetapkan di Terminal Porong yaitu dalam bentuk penyediaan fasilitas sarana prasana dan penyediaan retribusi. Dalam penyediaan sarana prasana yang tercapai yaitu tersedianya tempat ruang tunggu penumpang dan pemberhentian penumpang, tersedianya ruang loket penjualan karcis dan ruang busui (ibu-ibu menyusui) sedangkan penyediaan sarana prasana yang belum tercapai yaitu fasilitas jalan rusak dan berlubang karena belum ada tindak lanjut dalam pembenahan jalan tersebut, belum adanya musholla di Terminal, dan tempat parkir yang kurang memadai. Selain itu dalam segi ketepatan waktu para pegawai terminal porong sudah dibagi menjadi 3 shift jam kerja mulai jam kerja pagi sampai malam yang sesuai dengan kondisi di lingkungan sekitar Terminal sedangkan ketepatan waktu yang sudah di sediakan dalam memberikan pelayanan di bustrans dan angkutan umum yaitu ketepatan waktu bustrans yang sudah memiliki sistemnya sendiri dalam waktu jam yang sudah ditentukan dalam pemberangkatan dari Porong ke Bungurasih dan ketepatan waktu angkutan terminal yaitu tidak memiliki sistem seperti yang dimiliki bustrans karena angkutan umum menggunakan sistem parkir dan jika dalam waktu 10 menit bisa berangkat atau menunggu penumpangnya dengan parkir sembarangan dan jika penumpang sudah penuh maka angkutan umum tersebut bisa berangkat ke tempat tujuan tersebut.

Penyediaan retribusi yang ada Terminal Tipe C di Terminal Porong yang ada saat ini adalah penyediaan retribusi bus, retribusi ponton dan retribusi PKL, retribusi angkutan dan retribusi sewa lahan dan kios. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan retribusi mengenai suatu target-target yang sudah di tetapkan dan sudah ditentukan oleh pihak Pemerintah Daerah akan tetapi dari pihak terminal juga ikut serta dalam hal penentuan retribusi tersebut. Pihak Terminal juga merekomendasikan dan mendiskusikan secara langsung kepada Kepala Dinas Perhubungan. Dalam pencapaian target memang targetnya masih ada yang belum terpenuhi akan tetapi pihak Kepala UPT Terminal Dinas Perhubungan berusaha memenuhinya dengan cara lain yaitu dengan hasil yang diperoleh dari retribusi lainnya. Pihak Terminal juga merekomendasikan dan mendiskusikan secara langsung kepada Kepala Dinas Perhubungan. Dalam pencapaian target memang targetnya masih ada yang belum terpenuhi akan tetapi pihak Kepala UPT Terminal Dinas Perhubungan berusaha memenuhinya dengan cara lain yaitu dengan hasil yang diperoleh dari retribusi lainnya dan kepuasan pengguna layanan sendiri para pelaksana memiliki SOP pelayanan yang saling berkoordinasi atau kerjasama yang yang dilakukan dan berjalan secara efektif dan efisien.

Hal tersebut sesuai dengan Hassel Nogi Tangkilisan (2005:139): Pencapaian target pelayanan Terminal Tipe C yang sudah ditetapkan di Terminal Porong yaitu dalam bentuk penyediaan fasilitas sarana prasana dan penyediaan retribusi. Sasaran atau target yang pasti Di UPT Terminal Dinas Perhubungan maupun Terminal Tipe C di Terminal

Porong tidak lepas dari pencapaian pelaksanaan tujuan pelayanan dan sudah menerapkan hubungan saling berkomunikasi dan saling berkoordinasi dengan baik antar satu sama lain tanpa hambatan, karena dalam berkomunikasi antar pihak satu dengan pihak lainnya maka suatu koordinasi atau kerjasama yang akan dilakukan bisa berjalan secara efektif dan jika penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan bisa dilakukan secara terkoordinasi, maka bisa diharapkan yaitu terwujudnya suatu pelayanan yang efektif dan efisien.

## B. Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi dijelaskan bahwa keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam maupun luar organisasi. Penyesuaian diri pimpinan terhadap pegawai Terminal Tipe C di Terminal Porong yaitu setiap organisasi pasti memiliki interaksi dan komunikasi untuk menghasilkan tujuan yang jelas atau tidak adanya miss komunikasi diantara para pegawai tersebut sehingga keserasian di dalam organisasi termasuk temuan saat di lapangan di UPT Terminal Dinas Perhubungan lebih tepatnya UPT Terminal Porong bahwa interaksi dan komunikasi dilakukan pada setiap kesempatan baik pegawai dengan sesama pegawai, pegawai dengan atasan atau bahkan dengan masyarakat pengguna pelayanan terminal.

Kemampuan beradaptasi juga tidak lepas dari kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan organisasi yang mampu beradaptasi dengan suatu perubahan lingkungan seperti adanya transportasi online. Banyaknya Transportasi Online merupakan kondisi dimana terjadi sesuatu di lingkungan sekitar kehidupan kita yaitu merupakan perilaku manusia yang berubah karena adanya kebiasaan yang berubah-ubah juga yang dipengaruhi berbagai faktor dari luar kemudian kita sulit untuk seimbang atau bahkan tidak mengikuti arus perubahan-perubahan tersebut, termasuk di Terminal Porong Kabupaten Sidoarjo yang beberapa waktu yang lalu seperti angkot banyak yang keluar masuk Terminal dan selalu bayar retribusi akan tetapi dalam waktu sekarang sepi kendaraan umum seperti angkot juga sepi dan jarang ke Terminal ataupun jarang membayar retribusi karena kalah saing oleh kendaraan pribadi yang merajalela dan menjadi kebutuhan masyarakat saat ini yaitu ojek online, taksi online dan lainnya.

Hal tersebut sesuai dengan Hassel Nogi Tangkilisan (2005:139): Penilaian efektivitas dapat diukur melalui kemampuan beradaptasi di Terminal Porong yaitu adanya hubungan kerjasama atau kerjaan yang dilakukan dua orang bahkan lebih dari dalam atau luar organisasi untuk kelancaran kegiatan pelaksanaan organisasi agar bisa tercapai tujuan organisasi di sekitar Terminal Tipe C di Terminal Porong.

## 3. Kepuasan Kerja

Dimensi kepuasan kerja menjadi faktor lain yang bisa menentukan akan terjadinya proses motivasi dimulai dari adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan para pegawai mencari solusi atau jalan keluar untuk berusaha memenuhi semua kebutuhan suatu organisasi. Begitu pula Terminal Tipe C di Terminal Porong juga berusaha memenuhi kebutuhan dengan cara memberikan arahan atau sosialisasi secara personal terlebih dahulu yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya agar bisa mencapai semua tujuan yang ingin dicapainya dan atasan maupun bawahannya saling mensupport satu sama lain agar bisa menjalin sebuah kerjasama untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh pihak Terminal dan atasan atau pimpinan juga selalu memberikan motivasi lainnya terhadap para pegawainya yaitu dengan cara memberikan reward atau hadiah yang memang dari awal sudah dibuat perjanjian antara atasan dan para pegawainya dan hasilnya sudah disepakati bersama jika ada salah satu pegawai yang memiliki kinerja baik maka pegawai tersebut berhak memperoleh reward atau hadiah berupa bingkisan yang sudah disiapkan oleh atasanya.

Pihak Terminal juga memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang ada agar semua pelanggan penumpang di Terminal Porong tersebut merasakan kenyamanan dan terpenuhi agar bisa mencapai sebuah tujuan pelayanan di Terminal Tipe C di Terminal Porong. Hal ini dibuktikan dengan dibangunnya tempat ruang tunggu penumpang agar pengguna Terminal bisa merasakan kepuasan dari fasilitas yang sudah di sediakan.

Temuan diatas sesuai dengan teori Efektivitas menurut Hassel Nogi Tangkilisan (2005:139) yang menyatakan bahwasannya kepuasan kerja dapat dilihat dari parapemimpin atau atasan selalu memberikan sosialisasi atau arahan terhadap pegawainya agar memiliki kinerja dengan baik. Dan para pegawai juga berusaha memberikan pelayanan agar semua pengguna Terminal merasakan kenyamanan semua fasilitas sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pihak Terminal.

## D. Tanggung Jawab

Suatu organisasi yang dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya yang sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya. Yang menjadi fokus pembahasan ini adalah antara pekerjaan yang diberikan seseorang atau bisa diberikan oleh atasan ke bawahannya untuk melakukan tanggung jawab di setiap pekerjaan dan harus diselesaikan karena itu bagian dari tanggung jawabnya yang sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan di UPT Terminal Dinas Perhubungan Sidoarjo. Dalam sebuah pekerjaan sangat dibutuhkan untuk menentukan langkah apa yang akan selanjutnya dilaksanakan dengan cara memberikan tugas dan wewenangnya.

Pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan jelas sesuai dengan perintah atasan Terminal Porong dan fungsinya masing-masing seperti Kepala UPT Terminal yang bertugas mengatur semua kegiatan UPT yang bertanggungjawab mulai dari pemantauan atau pengawasan, sampai evaluasi yang bertugas handle semua pegawai yang ada di bidang UPT dan selalu memantau semua kegiatan yang ada di UPT yang sudah ditentukan.

Temuan diatas sesuai dengan teori Efektivitas menurut Hassel Nogi Tangkilisan (2005:139) yang menyatakan bahwasannya semua pegawai mentaati peraturan perundang-undangan yang sudah di tetapkan oleh pihak UPT Terminal Dinas Perhubungan serta para pegawai juga berani bertanggung jawab apabila melakukan kesalahan dalam bekerja .

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong:

a) Personil

Personil yang terdaftar di UPT Terminal Dinas Perhubungan sesuai dengan jabatan, status, dan lulusan tingkat pendidikannya. Dan untuk sumber daya lainnya yaitu tugas atau wewenang setiap personil atau pegawai yang juga sudah dijelaskan dan pegawai sudah diberikan tugas dengan jelas masing-masing sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh Kepala UPT Terminal meskipun ada yang merangkap karena kekosongan personil tetapi tugas dan tanggungjawab setiap pegawai. Dan menurut Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 79 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas fungsi, dan tata kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, bahwa di UPT Terminal di bawah kendali Dinas Perhubungan memiliki personil atau pegawai yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada sehingga di UPT Terminal sendiri memiliki 17 personil PNS dan non PNS 21 untuk di Terminal Porong sendiri memiliki personil 5 personil sebagai PNS sedangkan 1 sebagai pembantu juru pungut non PNS dan 4 sebagai kebersihan atau keamanan tetapi yang terdaftar di struktural hanya 1 untuk non PNS yaitu pembantu juru pungut.

Hasil penelitian terdahulu oleh Arindra Hadi Sugianto, Siti Rochmah, Romula Adiono (tahun 2017) yaitu faktor pendukung yang tersedia dalam mendukung kinerja pelayanan seperti sumber daya manusia seperti dengan adanya jumlah personil dan penilaian kinerja para pegawai yang dimiliki dinas perhubungan sudah cukup mumpuni hal ini terlihat dari jenjang pendidikan yang ditempuh oleh para petugas yang sudah cukup baik. Sama halnya dengan peneliti saat ini, dimana Dinas Perhubungan sudah menyiapkan personil atau pegawai di setiap bagiannya sesuai dengan Peraturan Bupati dan mereka saling bekerja sama untuk melaksanakan tugasnya. Jadi dalam setiap personilnya juga di bagi-bagi sesuai dengan kondisi Terminal Tipe C di Terminal Porong.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat mempengaruhi suatu pelayanan di Terminal Tipe C di Terminal Porong tersebut, karena dalam organisasi sarana dan prasarana merupakan fasilitas utama atau penunjang yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan suatu pelayanan atau tujuan organisasi. Sarana dan prasarana dibagi menjadi 2 antara lain sarana yang menjadi fasilitas utama yang wajib digunakan dalam setiap harinya, misalnya karcis retribusi, halte dan tempat untuk PKL. Sedangkan prasarana yang menjadi fasilitas penunjang, misalnya gorong-gorong, lahan parkir untuk kendaraan dan musholla. Terminal Tipe C di Terminal Porong juga masih ada yang kurang dan perlu dibenahi kembali dan sampai sekarang belum adanya perbaikan dari pihak Dinas Perhubungan yaitu tidak adanya mushola kemudian gorong-gorong rusak, jalanan yang juga rusak, kios ada yang mau ambruk, jalanan tidak rata.

Kondisi pengaruh sarana prasarana yang mempengaruhi pelayanan Terminal C di porong ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Sri Rahmawati. (tahun 2016) yaitu Potensi wilayah untuk berkembang serta sarana dan prasarana publik baik itu sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, maupun transportasi. Semakin baik dan lengkap sarana dan prasarana pada suatu wilayah maka semakin baik pula kesejahteraan penduduk di wilayah tersebut.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan tentang Pencapaian Tujuan Dalam Pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong, serta menyandingkan dengan kenyataan di lapangan, sehingga bisa didapatkan kesimpulan berikut ini : Dimensi pencapaian target menunjukkan bahwa pelayanan yang sudah dicapai dan dijalankan di Terminal Porong sendiri sesuai dengan prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan yaitu penyediaan retribusi dan fasilitas sarana dan prasarana; Dimensi kemampuan beradaptasi dalam penyesuaian diri antar kemampuan atasan terhadap pegawainya tersebut dengan cara interaksi atau komunikasi yang dilakukan sesuai kebutuhan dan dilakukan berdasarkan perintah, baik komunikasi secara langsung maupun secara tidak langsung; Dimensi Kepuasan kerja telah dilaksanakan dengan baik dimana para pelaksana memberikan suatu arahan atau sosialisasi terlebih dahulu agar bisa mencapai semua tujuan yang ingin dicapainya dan berusaha memberikan kenyamanan penumpang dengan cara memberikan semua fasilitas sarana dan prasarana yang masih bisa terpenuhi meskipun fasilitasnya masih belum terlalu lengkap; Dimensi tanggung jawab telah melakukan semua tanggung jawabnya sesuai dengan Tupoksi Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Terminal Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terminal Tipe C di Terminal Porong adalah Personil menunjukkan bahwa pegawai beserta tugas dan wewenangnya yang sudah mengikuti peraturan dan sudah adanya pembagian tugas ataupun tanggungjawab sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga lebih tersusun dengan jelas dan mereka saling bekerja sama untuk melaksanakan tugasnya. Jadi dalam setiap personilnya juga di bagi-bagi sesuai dengan kondisi Terminal Tipe C di Terminal Porong., Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa adanya sarana dan prasarana yang sudah baik di Terminal Porong tetapi juga masih banyak yang perlu adanya pembenahan karena sudah tidak layak dan adanya fasilitas yang perlu dibangun.

## References

1. Sinta 2016. Pengertian Terminal
2. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. (2017). Jenis-jenis Terminal
3. Nugroho, A. (2020, Januari 30). SAKIP menurun, penyelenggaraan Terminal penumpang
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1993 tentang prasarana dan lalu lintas jalan.
5. Sugiyono. (2015). Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Cv Alfabeta.
6. Sugianto. (2016). Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)
7. Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang.
8. Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.
9. Silva. (2016). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili Timor
10. Silva. 2016. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum
11. Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan
12. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.