

---

## Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan

Develery Tumewu<sup>1</sup>

Michael S. Mantiri<sup>2</sup>

Marlien T. Lapian<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang. Terminal angkutan umum tipe B Amurang merupakan salah satu terminal yang beroperasi menjalankan operasinya ke berbagai kota lain di Sulawesi Utara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian, fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia di terminal sejauh ini belum memadai dan terkesan tidak terawat, namun telah ada langkah- langkah perbaikan dari pihak Dinas Perhubungan Daerah. Output dari kebijakan pengelolaan terminal amurang belum sepeunhnya efektif, hal tersebut dilihat dari keadaan gedung terminal, fasilitas, pos penarikan retribusi dan juga pengelolaan kebersihan terminal yang tidak berjalan dengan baik sehingga masih banyak sampah yang menumpuk dalam terminal.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pengelolaan, Terminal Angkutan umum**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 11 disebutkan Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana di maksud dalam Pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Bidang perhubungan masuk dalam kategori Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Perhubungan yang dimaksud disini mencakup banyak hal termasuk salah satu dalamnya adalah transportasi darat.

Transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (dari mana kegiatan pengangkutan dimulai) ke tempat tujuan (kemana kegiatan pengangkutan diakhiri). Transportasi bukanlah tujuan, melainkan sarana untuk mencapai tujuan yang berusaha mengatasi kesenjangan jarak dan waktu. Jasa transportasi merupakan salah satu faktor masukan (input) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya. Manusia sangat membutuhkan transportasi karena untuk memenuhi kebutuhan hidup yang sangat beraneka ragam yang umumnya berkaitan dengan produksi barang dan jasa.

Transportasi sangat memegang peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur kawasan perkotaan. Suatu interaksi yang baik dan ideal antara komponen – komponen transportasi (penumpang, barang, sarana dan prasarana) membentuk suatu sistem transportasi yang komprehensif, efisien dan efektif sehingga diharapkan mampu mengoptimalkan fungsi transportasi dalam suatu kawasan perkotaan. Pentingnya peranan transportasi tersebut tentunya diimbangi dengan keterlibatan / partisipasi aktif dari pihak – pihak yang terkait di dalamnya. Dalam ruang lingkup transportasi, setidaknya terdapat tiga pihak yang harus terlibat aktif dalam hubungan yang kooperatif dan berkesinambungan. Pihak yang pertama yaitu pemakai (user), dimana kita

(masyarakat) sebagai pengguna dan pemakai harus memberikan kontribusi yang maksimal terhadap ketersediaan sarana transportasi. Pihak kedua, yaitu pemilik dan pengelola (operator), dalam perannya diharapkan mampu memberikan pelayanan (service) dan pengadaan sarana transportasi secara optimal. Pihak terakhir adalah regulator, dimana dalam hal ini pemerintah sebagai pengatur sistem transportasi, berperan memberi dan mengeluarkan kebijakan bagi pihak user dan operator dalam sistem transportasi tersebut. Mengingat pentingnya peranan masing – masing pihak tersebut, hubungan yang kondusif dan berkesinambungan harus tercipta di dalamnya.

Kabupaten Minahasa Selatan memiliki 1 terminal tipe B yang terletak di Kecamatan Amurang Kelurahan Buyungon, keberlangsungan terminal tersebut dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Utara sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Utara Nomor 55 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara pada pasal IV mengenai uraian tugas UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana Kabupaten Minahasa Selatan masuk dalam seksi wilayah II bersamaan dengan wilayah Minahasa dan Kotamobagu.

Adapun tugas yang diemban oleh UPTD Dinas Perhubungan yang ada di Minahasa Selatan yakni a. melaksanakan penataan fasilitas utama dan penunjang di terminal; b. mengatur lalu lintas di lingkungan kerja dan daerah pengawasan terminal; c. mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan bermotor umum; d. menyiapkan daftar rute perjalanan dan tarif angkutan; e. menyusun jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan; f. melaksanakan pemungutan retribusi terminal penumpang; g. pengaturan arus lalu lintas di daerah lingkungan kerja terminal dan daerah pengawasan terminal; h.

melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kelengkapan administrasi dan fisik kendaraan di terminal; i. melakukan pemeriksaan awak kendaraan bermotor umum di terminal; dan j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan uraian tugas tersebut, dapat terlihat bahwa pengelola Terminal Tipe B Amurang di pegang oleh Dinas Perhubungan Provinsi dan kemudian dijalankan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Sulawesi Utara wilayah Minahasa Selatan.

Pengalaman empiris penulis terdapat gangguan terhadap kemampuan, fungsi serta daya dukung terminal amurang yang mengakibatkan penurunan kualitas dan kinerja sistem pengangkutan, dan hal inilah yang sedang terjadi di Kota Amurang. Kota Amurang memiliki satu terminal tipe B yang terletak di pusat kota Amurang, namun keadaannya memprihatinkan dan sudah tidak layak dalam hal ketersediaan fasilitas yang tidak memadai dan sarana prasarana yang rusak. Lokasi terminal yang ada di Kota Amurang saat ini pun kurang tepat sehingga mengurangi daya akses masyarakat dan lebih memilih memakai "taxi gelap" yang walaupun memiliki tarif mahal tetapi lebih mudah diakses. Hal inilah yang mempelopori munculnya terminal bayangan yang tidak direncanakan dan justru menambah permasalahan baru yaitu kemacetan di daerah pusat perbelanjaan dan mengakibatkan terminal yang telah ada tidak terpakai. Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Sulawesi Utara terlihat tidak melakukan upaya perbaikan dan juga upaya mengembalikan fungsi terminal yang sebenarnya.

### **Tinjauan Pustaka Konsep Efektivitas**

Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang efektivitas, berikut ini akan dikemukakan beberapa konsep dari efektivitas. Dalam hal efektivitas F. Drucker dalam Sugiyono (2010:23) menyatakan efektivitas merupakan landasan untuk mencapai sukses.

Selanjutnya Fremont E. Kas dalam Sugiyono (2010:23) mengemukakan bahwa efektivitas berkenaan dengan derajat pencapaian tujuan baik secara eksplisit maupun implisit, yaitu seberapa jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan tercapai. Sedangkan menurut William N. Dunn (2011:498) efektivitas (effectiveness) adalah suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 1980:89). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Gie 2013:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (2009:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Harbani Pasolong (2012:51) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. James L. Gibson dkk (2011:38) dalam Harbani Pasolong (2012:51) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Tjokroamidjojo dalam Harbani Pasolong (2012:51) mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan,

mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Sedangkan Keban dalam Harbani Pasolong (2012:51) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif bila tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholder dari organisasi yang bersangkutan.

Makmur dalam bukunya efektifitas kebijakan kelembagaan pengawasan (2010:7) berpendapat bahwa efektifitas dapat diukur dari beberapa hal yaitu :

1. Ketepatan penentuan waktu: waktu yang digunakan secara tepat akan mempengaruhi tingkat keefektifitasan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan.
2. Ketepatan perhitungan biaya: hal ini dilakukan agar dalam menjalankan suatu program tidak mengalami kekurangan dalam hal dana atau anggaran sampai program tersebut selesai dilaksanakan.
3. Ketepatan dalam pengukuran: hal ini berarti bahwa dalam menjalankan suatu program harus menerapkan standarisasi. Ketepatan standar yang digunakan dalam melaksanakan suatu program merupakan suatu ukuran dalam mencapai keefektifitasan.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan: merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk keberhasilan dalam mencapai tujuan karna dalam menentukan pilihan dibutuhkan proses yang sangat penting untuk mencapai suatu keefektifitasan.
5. Ketepatan berfikir dapat menentukan efektifitas dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah: merupakan aktivitas organisasi atau individu yang mempunyai kemampuan memberikan perintah dengan jelas dan mudah dipahami dan jika perintah yang diberikan tidak dapat dipahami maka pelaksanaan perintah tersebut akan mengalami kegagalan dan pada akhirnya tidak efektif.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan: tujuan yang ditetapkan secara tepat

akan menunjang efektifitas pelaksanaan kegiatan tersebut.

8. Ketepatan sasaran: dapat menentukan keberhasilan aktivitas individu atau organisasi dalam mencapai tujuan

Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. Sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap

kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *Official Goal*.

### Konsep Pengelolaan

pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan.

Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa : —Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen.

Sedangkan Terry dalam Hasibuan (2009:9) mengemukakan bahwa : —Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja —to manage yang berarti menangani, memimpin, membimbing, atau mengatur. Sejumlah ahli memberikan batasan bahwa

manajemen merupakan suatu proses, yang diartikan sebagai usaha yang sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Proses ini merupakan serangkaian tindakan yang berjenjang, berlanjut dan berkaitan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan.

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi Arikunto, 2000: 31). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. G.R Terry (Hasibuan, 2009 : 2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## **Fungsi-Fungsi Manajemen (Management Functions)**

Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009 : 38) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), Pengarahan (actuating) dan Pengendalian (controlling). Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012 : 47), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), Pengarahan (commanding), Pengkoordinasian (coordinating), Pengendalian (controlling). Sedangkan menurut Ricki W. Griffin (Ladzi Safroni, 2012 : 47), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (planning and decision making), pengorganisasian (organizing), Pengarahan (leading) serta pengendalian (controlling).

## **Transportasi dan Terminal**

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri (Nasution 2004:15).

Pengertian Transportasi menurut Salim (2000:6) adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan atau pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua kategori yaitu:

1. Pemindahan bahan-bahan dan hasil produksi dengan menggunakan alat angkut
2. Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain

Pengertian lain dari Transportasi menurut Miro (2005:4), Transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Transportasi merupakan suatu proses yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses dimaksud sesuai dengan waktu yang diinginkan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek, atau bidang pada obyeknya (Nawawi, 2005:104-106).

Menurut Dabbs analisis kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data pada konteks masing-masing, dan seringkali melukiskannya di dalam kata-kata daripada angka-angka (Faisal, 2007:256).

Fokus dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pengelolaan Terminal Amurang oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Utara wilayah Minahasa Selatan. untuk itu peneliti menggunakan teori dari Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan Sumber
2. Pendekatan Proses
3. Pendekatan Sasaran

Penelitian mengenai Efektifitas Pengelolaan Terminal Amurang, memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan, yaitu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka penulis melakukan prosedur pengolahan dan analisis dari hasil pengumpulan data, dimana proses analisis data ini dimulai dengan menelaah, memeriksa seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil

wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

### **Pembahasan**

Secara teknis, kegiatan perencanaan operasional terminal sudah dilaksanakan oleh UPTD Terminal Amurang dengan baik sesuai dengan aturan tersebut di atas. Dimana setiap tahap perencanaan tersebut telah didukung dengan layout dan perhitungan yang jelas agar dapat dilaksanakan dengan baik dan dikordinasikan dengan Dinas perhubungan daerah Provinsi Sulawesi Utara. Namun untuk saat ini, perencanaan operasional yang telah dilakukan, belum mampu membuat terminal berfungsi secara optimal. Perencanaan yang baik, jika tidak didukung dengan pelaksanaan yang baik, hasil yang dicapai juga tidak akan baik. Sehingga dalam pengelolaan terminal, diperlukan konsistensi antara perencanaan dengan pelaksanaannya.

Fokus dalam penelitian ini yakni Efektivitas Pengelolaan Terminal Amurang oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Utara wilayah Minahasa Selatan. peneliti menggunakan teori dari Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi yang kemudian dibahas sebagai berikut:

#### **1. Pendekatan Sumber**

Pendekatan Sumber dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Salah satu factor keberhasilan dalam pelayanan kepada masyarakat adalah fasilitas yang memadai dalam mendukung pekerjaan yang dilakukan serta diimbangi oleh sumberdaya manusia yang berkualitas. Hal ini berlaku di setiap pelayanan yang dilakukan pihak pemerintah maupun swasta. Tanpa adanya fasilitas pendukung dan sumberdaya manusia yang berkualitas,

baik dalam pembangunan, pemerintahan maupun pemberdayaan masyarakat, maka mustahil pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu dan efektif.

Yang dimaksud pendekatan sumber dalam penelitian ini bagaimana pihak dinas perhubungan menyiapkan sumberdaya yang dibutuhkan guna menjalankan organisasi terminal amurang. Sumberdaya disini termasuk pegawai, fasilitas terminal dan fasilitas pendukung lainnya.

Peneliti mewawancarai informan masyarakat mengenai keadaan sarana dan prasarana yang ada di terminal amurang yakni Ibu. R.M yang mengatakan:

*Menurut yang saya lihat terminal amurang selama ini kondisinya memprihatinkan dimana gedung terminalnya sudah mulai rusak dan juga kondisi jalannya sudah mulai rusak, tapi akhir-akhir ini sudah mulai diperbaiki, tapi selama ini kondisinya menurut saya sangat memprihatinkan apalagi fasilitas wc dan tempat duduk sudah mulai rusak.*

Salah satu kunci keberhasilan pembangunan wilayah yaitu dengan tersedianya sarana prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat terwujud apabila pemerintah menyediakan sarana prasarana pelayanan yang baik untuk masyarakat. Salah satunya ialah sarana prasarana pelayanan transportasi. Salah satu layanan transportasi yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah transportasi bus. Transportasi bus memerlukan prasarana infrastruktur pendukung yaitu berupa terminal bus karena apapun moda transportasi yang digunakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak terdapat prasarana yang mendukungnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, peneliti melihat bahwa efektivitas pengelolaan terminal melalui pendekatan sumber yakni fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia di terminal sejauh ini belum memadai dan

terkesan tidak terawat, namun telah ada langkah- langkah perbaikan dari pihak Dinas Perhubungan Daerah dengan membangun gedung terminal serta lahan parkirnya.

## 2. Pendekatan Proses

Pendekatan proses dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Konsep pendekatan proses secara sistematis memungkinkan organisasi untuk :

1. Memahami keterkaitan dan interaksi kegiatan-kegiatan didalamnya sebagai suatu proses,
2. Memahami input (masukan) dalam suatu proses beserta persyaratan-persyaratan dan karakteristiknya
3. Memahami sumber daya yang dibutuhkan agar proses bisa berjalan dengan efektif dan efisien.
4. Memahami output (keluaran) dari suatu proses beserta persyaratan dan kualifikasi yang diharapkan.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tercapai tujuannya secara efisien itu tergantung berbagai factor. Ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota organisasi jelaslah membawa pengaruh dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pada pendekatan ini penulis menilai dalam pengelolaan terminal amurang dapat dilihat sejauh mana hubungan internal organisasi salah satunya adalah konsultasi dimana salah satu factor yang diperlukan untuk mencapai tujuan adalah konsultasi, untuk menilai proses konsultasi yang dilakukan oleh Dinas perhubungan provinsi dalam membina UPTD dan pengelola terminal amurang dapat digunakan beberapa indikator: Memberi masukan; Menerima Keluhan; Memberi Penjelasan.

Guna mengetahui program yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yakni UPTD terminal amurang bapak S.S. mengatakan:

*Terminal amurang sama dengan terminal tipe B lainnya yang ada di Indonesia dan Sulawesi utara dimana*

*mengacu pada peraturan yang sama yakni Keputusan Menteri Perhubungan No.31 tahun 1995, kami menjalankan fungsi untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut yang pada intinya menyediakan pelayanan transportasi darat bagi masyarakat yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan. Program yang kami laksanakan adalah menjalankan terminal sesuai dengan peraturan gubernur nomor 55 tahun 2017.*

Dari hasil penelusuran data sekunder mengenai tugas pokok dan fungsi pengelola terminal wilayah II (Minahasa, Minahasa Selatan dan kotamobagu) dalam peraturan gubernur nomor 55 tahun 2017 disebutkan pada pasal 6 ayat 5 disebutkan Seksi Wilayah II (Minahasa, Minahasa Selatan, Kotamobagu) :

- a. melaksanakan penataan fasilitas utama dan penunjang di terminal;
- b. mengatur lalu lintas di lingkungan kerja dan daerah pengawasan terminal;
- c. mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan bermotor umum;
- d. menyiapkan daftar rute perjalanan dan tarif angkutan;
- e. menyusun jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan;
- f. melaksanakan pemungutan retribusi terminal penumpang;
- g. pengaturan arus lalu lintas di daerah lingkungan kerja terminal dan daerah pengawasan terminal;
- h. melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kelengkapan administrasi dan fisik kendaraan di terminal;
- i. melakukan pemeriksaan awak kendaraan bermotor umum di terminal; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Dari uraian tugas tersebut jelas bahwa tugas utama dari pengelola terminal amurang adalah menjalankan terminal dengan system yang telah ditentukan serta pengawasan terhadap jalannya keluar masuk kendaraan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan tersebut, peneliti melihat bahwa apabila dibandingkan dengan tugas pokok dan fungsi dari petugas pengelola terminal yakni UPTD dinas perhubungan wilayah II yang salah satunya mencakup terminal amurang, dan dilihat dari kenyataan yang ada di lapangan, maka efektivitas pengelolaan terminal amurang masih belum efektif, karena masih lemahnya system yang dilaksanakan seperti pengawasan kendaraan masuk keluar mobil, penarikan retribusi, masih semrawutnya lalu lintas di dalam dan luar terminal serta masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai pengelolaan terminal yang berbeda dengan terminal yang lain yang ada di Sulawesi utara, khususnya terminal yang bertipe sama dengan terminal amurang yakni terminal tipe B.

Apabila peneliti bandingkan dengan terminal lainnya di daerah lain seperti terminal Kawangkoan, terminal Tomohon, terminal Karombasan, terminal Langowan, maka terminal amurang masih terkesan jauh dari fungsinya sebagai terminal belum lagi dari pengalaman peneliti di lapangan kurangnya perhatian dari pengelola akan kebersihan terminal.

### 3. Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran yang dimaksud dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Pendekatan ini menilai apa yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya, Sasaran Organisasi atau tujuan organisasi ialah keadaan yang dikehendaki pada masa yang akan datang yang senantiasa dikejar oleh organisasi agar dapat direalisasikan. Sasaran atau tujuan organisasi ialah keadaan yang dikehendaki pada masa yang akan datang yang senantiasa dikejar oleh organisasi agar dapat direalisasikan.

Fungsi Sasaran Pedoman bagi kegiatan. Melalui penggambaran hasil akhir di waktu yang datang, tujuan berfungsi sebagai pedoman dan penentu arah bagi corak dan ragam kegiatan yang harus tidak harus dilakukan serta arah

pengembangan organisasi. Pedoman bagi kegiatan. Melalui penggambaran hasil akhir di waktu yang datang, tujuan berfungsi sebagai pedoman dan penentu arah bagi corak dan ragam kegiatan yang harus tidak harus dilakukan serta arah pengembangan organisasi. Sumber legitimasi. Tujuan berfungsi sebagai sumber legitimasi melalui pembenaran kegiatan dan penggunaan sumber daya serta dukungan dari lingkungan sekitarnya. Tujuan berfungsi sebagai sumber legitimasi melalui pembenaran kegiatan dan penggunaan sumber daya serta dukungan dari lingkungan sekitarnya. Sumber motivasi. Tujuan dapat berfungsi sebagai perangsang yang baik, karena tujuan mempermudah bagi orang-orang di dalamnya untuk menyesuaikan pribadinya dalam bekerja untuk organisasi. Sumber motivasi. Tujuan dapat berfungsi sebagai perangsang yang baik, karena tujuan mempermudah bagi orang-orang di dalamnya untuk menyesuaikan pribadinya dalam bekerja untuk organisasi. Standar pelaksanaan. Tujuan akan menjadi dasar tolak ukur akan keberhasilan (kinerja) dan sekaligus tolak ukur dalam melihat ada tidaknya penyimpangan Standar pelaksanaan. Tujuan akan menjadi dasar tolak ukur akan keberhasilan (kinerja) dan sekaligus tolak ukur dalam melihat ada tidaknya penyimpangan.

Dari hasil penelitian melalui proses wawancara dengan para informan, maka peneliti melihat bahwa tingkat efektifitas dalam pendekatan sasaran yang dimana yang diteliti adalah output dari kebijakan pengelolaan terminal belum efektif, hal tersebut dilihat dari kondisi terminal dan juga keluhan masyarakat mengenai system terminal yang belum sesuai dengan peruntukan terminal.

### Penutup

#### Kesimpulan

1. Secara teknis pengelolaan terminal amurang berada di bawah Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang kemudian dikelola oleh UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan dimana Kabupaten Minahasa Selatan masuk dalam seksi wilayah II bersamaan dengan wilayah Minahasa dan Kotamobagu. Dari hasil penelitian, fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia di terminal sejauh ini belum memadai dan terkesan tidak terawat, namun telah ada langkah-langkah perbaikan dari pihak Dinas Perhubungan Daerah.

2. Dilihat dari aspek tugas pokok dan fungsinya, terminal amurang pengelolaan terminal amurang masih belum efektif, hal tersebut berdasarkan penelitian terlihat masih lemahnya system yang dilaksanakan seperti pengawasan kendaraan masuk keluar mobil, penarikan retribusi, masih semrautnya lalu lintas di dalam dan luar terminal serta masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai pengelolaan terminal yang berbeda dengan terminal yang lain yang ada di Sulawesi utara, khususnya terminal yang bertipe sama dengan terminal amurang yakni terminal tipe B.

Output dari kebijakan pengelolaan terminal amurang belum sepeunhnya efektif, hal tersebut dilihat dari keadaan gedung terminal, fasilitas, pos penarikan retribusi dan juga pengelolaan kebersihan terminal yang tidak berjalan dengan baik sehingga masih banyak sampah yang menumpuk dalam terminal

#### **Saran**

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lewat jasa terminal, sebaiknya pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan daerah provinsi Sulawesi utara menganggarkan renovasi dan juga pembuatan fasilitas pendukung terminal agar membuat penumpang nyaman untuk masuk terminal
2. Guna memaksimalkan dan mengefektifkan tugas dan fungsi dari UPTD Dinas Perhubungan wilayah II yakni salah satunya pengelolaan terminal amurang, disarankan agar adanya pengawasan baik internal lembaga

UPTD dan juga eksternal dalam rangka penerapan kebijakan pengelolaan terminal termasuk penertiban terminal bayangan yang menyebabkan kemacetan dan kepadatan lalu lintas.

3. Pentingnya pengelolaan kebersihan dan fasilitas terminal guna efektifnya pengelolaan terminal amurang sehingga masyarakat dapat menggunakan jasa terminal dengan nyaman.

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dunn, William N. 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. 2007, *Format-Format penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Gibson, James, L., 2011, *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*, Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gie, The Liang. 2013. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani, 2009. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi. Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPF.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Komarudin, 2012, *Ensiklopedia Manajemen*, Bandung, Alfabeta.
- Lubis & Husain, 2009. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Cetaka Kesebelas Pustaka Binaman Presindo. Jakarta

- Makmur. 2010. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Erlangga. Jakarta
- Nasution, M. 2004, *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Penerbit Ghalia
- Nawawi. H.2005.*Penelitian Terapan*.Yogyakarta:Gajah Mada University Press
- Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Gramedia
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Ranupandojo, Heidjrachman. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: UPPAMP YJPN, Edisi Revisi, cet.ke-2.
- Robbins SP. 2007. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Siagian Sondang P. 2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan Belas.PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua.
- Steers, Richard M, 2008. Terj: Magdalena Jamin, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Tanjung H. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Universitas Trisakti: Jakarta
- Wojowasito, WJS. 1980. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung : Penerbit Balai Pustaka

**Sumber Lainnya:**

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan)
- Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Utara Nomor 55 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perhubungan Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara