

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Iklim perekonomian di dunia saat ini mengarah pada sistem perdagangan bebas. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang merasakan imbas perdagangan bebas, dan akibatnya sistem yang terjadi di dunia tersebut juga mempengaruhi gerak perekonomian yang ada di Indonesia. Perdagangan bebas mengharuskan pelaku usaha untuk saling berkompetisi dan juga mendorong perubahan dan perkembangan di bidang teknologi. Terbukti masyarakat sekarang ini sangat pandai, bebas memilih dan menentukan produk barang atau jasa yang akan digunakan atau dikonsumsi. Perkembangan jasa pelayanan Penumpang di Terminal Type B Magetan dilakukan dengan mudah, cepat dan aman adalah salah satu hal yang menjadi harapan sebagai wujud kepuasan Penumpang atau konsumen layanan jasa dari Terminal Type B Magetan.

Ketika kepuasan konsumen terpenuhi dengan baik, maka hubungan dengan perusahaan akan terjalin dengan baik sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Untuk memenuhi kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan harus mengetahui kekurangan apa saja yang harus diperbaiki dan apa saja yang harus perusahaan tingkatkan. Selain itu, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya agar dapat melakukan inovasi dan perbaikan yang diharapkan

dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebagai pelaku konsumen layanan jasa.

Terminal Magetan merupakan salah satu terminal tipe B yang berada di Kabupaten Magetan. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan terminal penumpang tipe B melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (AP). Terminal penumpang tipe B ini sendiri dipersyaratkan memiliki luasan site sekurang-kurangnya 1 hektar, sedangkan terminal magetan ini belum memenuhi persyaratan. Karena luasnya hanya mencapai 1 hektar.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat 2009 terminal tipe B hendaknya memiliki syarat kelengkapan fasilitas ruang untuk zona: 1) Kendaraan (ruang parkir AKAP, AKDP, AK, ADES, dan pribadi, sirkulasi kendaraan, ruang istirahat, gudang), 2) Pemakai jasa (ruang tunggu, sirkulasi orang, kamar mandi, kios, masjid), dan 3) Operasional (ruang administrasi, ruang pengawas, ruang informasi, ruang P3K, dan ruang perkantoran). Sayangnya syarat kelengkapan fasilitas ruang pada terminal Magetan ini pun belum terpenuhi sepenuhnya, seperti pada zona kendaraan dan operasional yaitu berupa kurangnya ruang service, gudang, ruang pengawas, dan ruang P3K. Selain itu, kurang maksimalnya pelayanan zona kendaraan pada ruang sirkulasi kendaraan karena masih bercampur sirkulasinya antara kendaraan dan orang. Pada Terminal Tipe B Magetan pun terdapat beberapa kerusakan

fasilitas umum yang diakibatkan oleh kurang kesadarannya pengguna fasilitas umum. Hasil evaluasi tersebut memaparkan kekurangan dari terminal Tipe B Magetan yang sangat perlu diperhatikan yaitu: (a) Penerapan konsep kebersihan lingkungan; (b) kenyamanan dan keamanan; (c) estetika bangunan. (sumber: Data Statistik Terminal Tipe B Magetan)

Pada saat ini terminal Tipe B Magetan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Angkutan Jalan Madiun Di bawah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut telah menjadi agenda khusus dalam perencanaan pembangunan fasilitas umum yang ada di terminal tipe B Magetan. Keberhasilan dan keberlangsungan hidup terminal Tipe B Magetan sangat tergantung dengan sejauh mana para karyawan dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para konsumen jasa. Selain kualitas pelayanan yang baik, terminal Tipe B Magetan juga dituntut untuk menciptakan suasana yang diminati dan sesuai oleh kalangan masyarakat yang dapat memberikan dampak yang positif, dimana konsumen mengalami tingkat kepuasan yang maksimal atas jasa yang dipakainya. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas Umum di Terminal Type B Magetan**”.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang di paparkan diatas maka dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Umum di Terminal Type B Magetan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/penumpang terhadap fasilitas umum terminal
- b. Mengetahui permasalahan fasilitas umum yang ada di terminal

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Dinas Perhubungan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk Terminal Tipe B Magetan sebagai sumber informasi mengenai manfaat adanya Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Umum di terminal tipe B Magetan.

b. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada Pegawai dalam bekerja agar mencapai tujuan tersebut.

c. Bagi peneliti

Penelitian dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan dalam bentuk skripsi sebagai pedoman ilmu yang telah di dapat.

d. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat/ Penumpang kendaraan umum.

D. PENEGASAN ISTILAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang melebar, kesalahpahaman interpretasi serta memudahkan pemahaman tentang judul tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan pembahasan istilah yang terdapat dalam judul ini. 1. Kepuasan, Kepuasan merupakan respon dari penumpang atau masyarakat pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya. Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan konsumen sebagai berikut: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”*. yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, masyarakat kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat puas. Jika melebihi ekspektasi, masyarakat senang. 2. Fasilitas, Fasilitas adalah

segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana yang dapat melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan baik yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Saat ini banyak Negara berlomba dalam menyediakan infrastruktur dan fasilitas terbaik dengan maksud menarik banyak investor. Bahkan tidak jarang keberadaan sebuah fasilitas yang memadai menjadi tolak ukur kemajuan suatu Negara.

Menurut Prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat, Fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas.³ Terminal Tipe B Magetan, Terminal Magetan adalah terminal Tipe B, sebagai Terminal penumpang induk dari terminal lainnya seperti sub Terminal Maospati, sub Terminal Gorang Gareng, sub Terminal Parang, sub Terminal Plaosan, sub Terminal Sarangan, sub Terminal Panekan dan lain-lain (arsip aset daerah). Tetapi di kemudian Terminal Maospati sejajar kedudukannya dengan Terminal Tipe B Magetan sebagai terminal induk kedua setelah keduanya diambil alih oleh pemerintah provinsi Jawa Timur. Terminal Magetan dibangun pada tahun 1990 dan diresmikan pengoperasiannya oleh Gubernur Jawa Timur, selaku Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur pada tanggal 24 Agustus 1991 (Arsip aset daerah). Dana pembangunan berasal dari Dana APBD TK II Inpres Dati II dan Swadaya Masyarakat (Arsip aset daerah).

E. LANDASAN TEORI

1. KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

DEFINISI PELAYANAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan

adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

PELAYANAN PUBLIK

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud

disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu: Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu : Tangible

(Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) , Empathy (Empati).

AZAZ PELAYANAN PUBLIK

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

STANDART PELAYANAN PUBLIK

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.

Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu

pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

1. 5. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18) Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S,2006:8).

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010: 160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah

adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

2. FASILITAS

DEFINISI FASILITAS

Fasilitas merupakan komponen pendukung yang dapat memudahkan kegiatan manusia dan sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Adapun semua Negara di dunia pasti akan memberikan fasilitas terbaik untuk warga negaranya baik untuk kegiatan belajar mengajar, sekolah, perkantoran, kesehatan, maupun fasilitas umum yang bisa ditemui baik secara fisik maupun non-fisik. Pada dasarnya sebuah fasilitas diberikan untuk memudahkan segala urusan manusia, namun fakta yang ada justru tidak semua fasilitas digunakan dengan baik dan bahkan ada yang malah dirusak. Oleh karena itu penting bagi kita selaku warga Negara yang baik untuk ikut menjaga dan merawat semua fasilitas yang telah disediakan pemerintah agar tetap bisa digunakan terus-menerus dengan baik.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana yang dapat melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan baik yang disediakan oleh pemerintah

maupun pihak swasta. Saat ini banyak Negara berlomba dalam menyediakan infrastruktur dan fasilitas terbaik dengan maksud menarik banyak investor. Bahkan tidak jarang keberadaan sebuah fasilitas yang memadai menjadi tolak ukur kemajuan suatu Negara.

Menurut Prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat, Fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Sedangkan Menurut Suryo Subroto, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda maupun uang. Pendapat Suryo memperjelas bahwa fasilitas dapat berbentuk uang maupun barang yang dapat dimanfaatkan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa Fasilitas merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Hal ini merujuk pada kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan.

FASILITAS UMUM

Fasilitas umum adalah sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi

kepentingan bersama (umum). Adapun fasilitas tersebut harus dipelihara dengan baik agar tetap bisa memberikan kemudahan bagi orang banyak.

Menurut Undang Undang Fasilitas umum atau fasum adalah sarana umum yang wajib ada di perumahan hingga area terbuka. Biasanya, fasilitas umum menjadi sesuatu hal yang wajib ada di kawasan tertentu karena sudah tertulis pada peraturan pemerintah. Tentunya, fasilitas ini harus dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Berikut ini adalah beberapa contoh fasilitas umum yang bisa kita jumpai seperti :Jalan Raya, Angkutan Umum, Halte, Trotoar, Jaringan Listrik, Taman Bermain, Tempat Ibadah, Rumah Sakit dan Pasar.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini sesuai dengan pendapat Hadari Nawawi (2007: 67) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang prosedur pemecahan masalahnya diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, dan masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sanapiah Faisal (2008: 20) penelitian deskriptif (descriptive research) merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah aktual yang dihadapi sekarang serta untuk mengumpulkan data dan informasi untuk disusun, dijelaskan, dan dianalisis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2010: 4) yang mendefinisikan “metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Sugiyono (2010: 15) metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode kualitatif juga dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sama sekali belum diketahui dan dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan yang baru sedikit diketahui serta untuk mengungkap makna yang terkandung dalam data yang telah dikumpulkan baik dari data observasi, data wawancara, dan terutama data dokumentasi (Basrowi dan Suwandi, 2008: 22). Penelitian kualitatif bertujuan

untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapatkan setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

Berdasarkan jenis dan metode penelitian tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan Kepuasan Masyarakat terhadap fasilitas di Terminal Tipe B Magetan.

1. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Dalam memilih tempat penelitian, penulis memilih melakukan penelitian di terminal tipe B Magetan. Terletak di Jalan Mayjen Sukowati No.38, Waru Kulon, Tawang Anom, Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan. Pengunjung yang berada di terminal tipe B Magetan ini setiap harinya berkisar antara 40 sampai dengan 45 orang yang meliputi remaja, dewasa dan juga anak- anak. Adapun waktu penelitian yaitu pada bulan Desember 2022 sampai dengan Bulan Februari 2023.

2. PENENTUAN SUBJEK PENELITIAN

Untuk memperoleh gambaran dan informasi yang jelas mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap fasilitas di Terminal Tipe B Magetan, maka peneliti sudah memilih dan menentukan subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang atau masyarakat yang merupakan pengunjung atau penumpang Bus di terminal magetan serta memiliki

informasi yang dibutuhkan peneliti mengenai data-data dan dokumen.. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (teknik sample bertujuan) yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan pertimbangan kriteria, ciri-ciri tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian (Lexy J. Moleong, 2010: 224).

Adapun kriteria yang digunakan oleh peneliti, yaitu: 1. Penumpang Bus dari luar daerah yang singgah atau berhenti di terminal magetan untuk melanjutkan perjalanannya 2. Penumpang Bus dari wilayah Magetan yang akan melakukan perjalanan untuk keluar dari wilayah magetan. 3. Masyarakat yang mengantar sanak saudaranya yang akan bepergian mengendarai kendaraan umum di Terminal Magetan. Berdasarkan kriteria di atas, maka ditentukan subjek penelitian sebanyak 10 orang.

3. PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dan informasi dengan teknik wawancara dan dokumentasi. 1. Wawancara Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) sebagai pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pewawancara.

Maksud diadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (dalam Lexy J. Moleong, 2010: 186) antara lain: mengkonstruksi perihal orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan kebulatan, merekonstruksi kebulatan-kebulatan sebagaimana yang diharapkan pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Semi Structured Interview yang dilaksanakan menggunakan petunjuk umum wawancara (pedoman wawancara) yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Dalam hal ini, maka mula-mula pewawancara menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur kepada responden, kemudian satu per satu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut (Suharsimi Arikunto, 2010: 270). Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas, biasanya mereka memiliki pengetahuan serta mendalami situasi dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

Tujuan dilaksanakan wawancara adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tipe B Terminal Magetan. 2. Dokumentasi, Teknik dokumentasi merupakan suatu

cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen (Basrowi dan Suwandi, 2008: 158).

Menurut Sugiyono (2010: 329), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Data penelitian dari metode dokumentasi ini digunakan sebagai penunjang, pendukung, dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh dari wawancara.

4. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang disiapkan untuk mendapatkan informasi dari subjek penelitian. Instrumen tersebut disebut pedoman wawancara atau pedoman pengamatan, atau pedoman dokumenter sesuai dengan metode yang dipergunakan (W. Gulo, 2002: 123). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan bantuan pedoman wawancara.

5. TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA

Agar hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka data dari hasil penelitian berupa data hasil wawancara dan

dokumentasi perlu dilakukannya pemeriksaan keabsahan data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan teknik cross check data. Teknik cross check digunakan karena dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data ganda pada obyek penelitian yang sama yaitu teknik wawancara dan dokumentasi (Burhan Bungin, 2008: 95-96). Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data yakni melalui metode wawancara dan dokumentasi. Sehingga cross check dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data tentang kepuasan masyarakat terhadap faasilitas di terminal Magetan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan dokumen-dokumen yang sudah diperoleh. Hal ini dilakukan agar keabsahan dan keakuratan data lebih terjamin.

6. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data induktif. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan yang umum yaitu dengan cara menganalisis dan menyajikannya dalam bentuk data deskriptif. Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Adapun langkah-langkah analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut: reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, display data atau pemaparan data, pengambilan kesimpulan dari data yang didapatkan dan verifikasi.¹ Reduksi Data, Reduksi data adalah proses pencarian, pemilihan, pemfokusan, pemusatan perhatian, pentransformasian data kasar dari lapangan serta penyederhanaan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumentasi merupakan data yang masih kompleks. Untuk itu data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumentasi dikumpulkan dan disederhanakan sesuai jenis dan sifatnya masing-masing kemudian dicari maknanya yang mendasar.

Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Pada awal penelitian misalnya; melalui kerangka konseptual, melakukan pendekatan permasalahan, kemudian melakukan pendekatan pengumpulan data yang diperoleh. Selama pengumpulan data, misalnya peneliti membuat ringkasan, membuat kode, menentukan dan mengelompokkan tema-tema, dan menulis memo. Proses reduksi merupakan bagian dari analisis, bukan terpisah.

Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid. Ketika peneliti menyangsikan data yang diperoleh

akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui (Basrowi dan Suwandi, 2008: 209). Data yang diperoleh di lapangan, baik dari hasil wawancara maupun dokumentasi perlu direduksi yaitu dirangkum dan dipilih sesuai dengan fokus penelitian kemudian disusun secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian. 2. Kategorisasi dan Unitisasi Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dikelompokkan sesuai dengan kategori yang telah ditentukan.

Data yang diperoleh disederhanakan dan dipilih kemudian disusun secara sistematis ke dalam suatu unit-unit sesuai dengan sifat masing-masing data dengan menonjolkan hal-hal spesifik yang bersifat pokok dan penting. Unit-unit data yang telah terkumpul lalu dipilah-pilah kembali kemudian dikelompokkan sesuai dengan kategori yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dari hasil penelitian . 3. Display Data Display data adalah penyajian data ke dalam sejumlah matriks yang sesuai.

Display data dilakukan dengan melihat gambaran keseluruhan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini data yang diperoleh telah dikategorisasi kemudian disajikan ke dalam bentuk narasi konstruktif yang berupa informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data dalam bentuk narasi konstruktif ini dimaksudkan untuk menginterpretasikan data secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis

guna mengambil kesimpulan. 4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi Data yang telah diinterpretasikan secara sistematis tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh kesimpulan dan diadakan pembuktian keotentikan data.

Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya menjadi temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji dan menganalisis secara berulang-ulang terhadap data yang ada, terhadap pengelompokan data yang telah terbentuk, dan terhadap proporsi yang telah dirumuskan. Dalam melakukan pengambilan kesimpulan, penting untuk memaknai data yang terkumpul, untuk itu perlu pola hubungan dari permasalahan yang diteliti.

Data yang terkumpul disimpulkan sementara, kemudian diverifikasi dengan mencari data yang lebih mendalam. Verifikasi dapat dilakukan dengan melihat kembali reduksi data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang di analisis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengambilan kesimpulan dilakukan dengan cara berpikir induktif, yaitu: dari hal-hal yang sifatnya khusus diarahkan kepada hal-hal yang sifatnya umum untuk mengetahui jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, data yang diperoleh peneliti dari lapangan dioleh secara sistematis dengan teknik kualitatif sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terminl tipe B merupakan sarana atau fasilitas umum

yang dapat memberikan tingkat kenyamanan bagi pengunjung atau penumpang atau pengguna jasa. Baik pengguna jasa angkutan umum maupun masyarakat sekitar yang hanya sekilas singgah di Terminal tipe B Magetan.

