

# **STRATEGI UNIT PELAKSANA TEKNIS TERMINAL DALAM PENERTIBAN ANKUTAN UMUM DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PANGANDARAN**

**Panji Faujan<sup>1</sup>, Agus Dedi<sup>2</sup>, S. Munir<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>*

E-mail : pfaujan81@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil Observasi yang menunjukkan belum optimalnya Strategi unit Pelaksana Teknis Terminal Kalipucang dalam Penertiban Angkutan umum di dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran. Strategi unit Pelaksana Teknis Terminal Kalipucang mempunyai tupoksi pengawasan dan pembinaan terhadap penertiban angkutan umum di terminal Kalipucang. Adapun tujuan penelitian ini adalah bagaimana Strategi unit Pelaksana Teknis Terminal Kalipucang dalam Penertiban Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran. Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, teknik pengolahan/analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum hasil Strategi unit pelaksana teknis terminal dalam penertiban angkutan umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hasil temuan penelitian yang menjadi suatu hambatan seperti : Kurangnya tujuan dalam mewujudkan keselamatan penumpang oleh unit pelaksana teknis terminal dalam melakukan penertiban di terminal kalipucang mengingat karena kurangnya fasilitas dan eras serta pemerintah daerah dalam pembangunan. Dari dimensi tersebut terkait dengan tujuan belum optimal lingkungan yang belum memadai. Seperti akses jalan maupun fasilitas umum yang kunjung belum di perbaiki terkait dengan dimensi lingkungan belum optimal kemudian kurangnya dinas perhubungan dalam sosialisasi terhadap pemerintah daerah kabupaten pangandaran. Sejauh ini Pengarahan yang belum maksimal terhadap komunikasi petugas dalam memberikan informasi kepada supir masuk terminal kalipucang dan juga kepada penumpang selain itu terdapat kurangnya jumlah petugas dilapangan. Segi pembelajaran dilihat dari secara struktur organisasi unit pelaksana teknis terminal masih kurang memahami Standard Operating Prosedur terminal dalam melakukan penertiban angkutan umum keterbatasan sumber daya yang ada didalam melaksanakan penertiban angkutan umum di terminal kalipucang kurang menguasai terhadap mekanisme angkutan kurangnya pembagian kerja sehingga menyebabkan unit pelaksana teknis terminal kurang mengedukasi informasi terhadap penumpang dan supir.*

**Kata Kunci :** *Strategi, Penertiban, Angkutan Umum, unit Pelaksana teknis, Dinas Perhubungan*

## **PENDAHULUAN**

Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia dilihat dari beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang bisa memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui jalur darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah daerah di Indonesia. Transportasi adalah salah satu sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, serta membentuk semua aspek kehidupan bangsa dan negara.. Dilihat dengan hal ini tercermin sebuah peningkatan akan kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari dan keseluruh pelosok tanah air bahkan dari dalam maupun keluar negeri. Selain itu transportasi juga berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan berpotensi tetapi sebelum berkembang sebagai upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya di suatu daerah Kabupaten Pangandaran salah satu nya merupakan daerah strategis jika dilihat dari letak geografisnya banyak berdekatan dengan Perbatasan . dari timur berbatasan dengan Kabupaten Cilacap dari barat berbatasan dengan Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar dari selatan berbatasan Kabupaten Tasikmalaya dan kabupaten Garut serta banyak memiliki akses jalan yang lancar di wilayah Perbatasan lainnya Kabupaten Pangandaran juga merupakan salah satu pusat pemerintahan yang baru , pusat

pariwisata, perdagangan dan jasa, pusat pendidikan, dan pusat kebudayaan. serta kabupaten yang baru berkembang seiring dengan pertumbuhan yang sangat baik dalam sektor wisata semakin maju dan ditambah lagi persaingan dengan daerah lainnya dalam meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat daerahnya . Menurut Peraturan Bupati pangandaran nomor 64 tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja dinas perhubungan Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Perumusan, pengaturan dan pelaksanaan kebijakan teknis operasional Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Bidang Sarana dan Keselamatan sesuai dengan kebijakan nasional dan provinsi serta kebijakan umum daerah :

1. Pelaksanaan kebijakan, pembinaan, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Bidang Sarana dan Keselamatan;
2. Penyelenggaraan dan pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, sarana dan prasarana Dinas;
3. Penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama dalam rangka pelaksanaan tugasnya; dan
4. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan capaian kinerja Dinas

Dalam mewujudkan ketertiban lalu lintas khususnya angkutan umum unit pelaksana teknis terminal kalipucang menjadi sangat penting dimana merupakan salah satu cara

untuk dilakukannya pengontrolan suatu tatanan yang sistematis dalam terciptanya ketertiban moda angkutan diterminal wilayah terminal kalipucang kabupaten pangandaran. Berkaitan dengan penertiban angkutan umum di terminal kalipucang dinas perhubungan Kabupaten Pangandaran jarang melakukan inpeksi rutin angkutan umum di jalan raya untuk menertibkan angkutan umum yang mengambil penumpang diluar regional terminal karena dapat merugikan pendapatan asli daerah Kabupaten pangandaran berdasarkan menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas Angkutan Jalan Terminal adalah tempat pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan menaikn dan menurunkan orang atau barang serta perpindahan moda angkutan :

1. Sebagai titik simpul dalam jaringan transportasi yang berfungsi untuk pelayanan secara Umum ;
2. Tempat Pengawasan Pengendalian Pengaturan dan pengoprasian Lalu lintas;
3. Prasarana angkutan bagian dari system transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang .; dan
4. Sebagai unsur tata ruang yang berperan penting unsur kehidupan kota

Tujuan Umum Strategi penertiban Angkutan Umum di

terminal kalipucang meningkatkan pelayanan dan keselamatan lalu lintas angkutan barang dan angkutan penumpang Tujuan dari pelaksanaann :

1. Menekan jumlah angka pelanggaran terhadap operator / pengemudi Angkutan Barang dan Angkutan Penumpang Umum
2. Terpeliharanya kondisi kelas jalan sesuai dengan peruntukannya
3. Terciptanya angkutan umum yang tertib, aman dan nyaman.

Menaikan penumpang di terminal kalipucang sebagai mestinyadapat dilihat di lapangan, masih terdapat ketidak seimbangan mengenai Angkutan yang beroperasi diwilayah kalipucang Dikarenakan hingga saat sekarang ini masih adanya Angkutan umum yang tidak memasuki kawasan terminal kalipucang. masih Banyak menyalahi aturan. Maka demikian perlu di wujudkan suatu keserasian antara pemerataan dan penyedia jasa angkutan sehingga dapat tercipta angkutan yang sehat, teratur lancar, aman, cepat, , tertib, Nyaman dan efisien bagi masyarakat dan pengguna. Transportasi umum memegang utuh peranan penting bagi manusia baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Oleh karena itu, timbul tuntutan untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi agar pergerakan manusia dapat berlangsung secara aman, nyaman, teratur, dan lancar serta efisien dari segi waktu maupun biaya.

Lingkungan wilayah kerja terminal kalipucang Secara kasat mata sedikit memperhatikan karena segi

fasilitas pun tidak ada. melihat peraturan. bupati pangandaran dalam Pelaksanaan pengendalian menyatakan Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud ayat (1) berupa pembinaan Teknis Administrasi dan pembinaan Teknis Operasional Di setiap lingkungan kerja terminal harus di manfaatkan semaksimal mungkin untuk penyelenggaraan kegiatan pada dasarnya untuk menganalisa sebuah kapasitas unit pelaksana teknis tersebut sejauh mana dalam merespon mengidentifikasinya arahan pengembangan atau peningkatan fungsi terminal Kondisi ruas jalan , Trayek Angkutan , Besaran moda dan besaran penumpang, Kegiatan yang dilayani terminal, Kelengkapan sarana dan prasarana terminal.

Arahan yang dilakukan oleh unit pelaksana teknis dalam kegiatan penertiban angkutan umum pun jarang dilakukan perihal dengan segi aktifitas kinerja pegawai yang kurang tegas dimana arahan atau penertiban hanya dianggap kebiasaan oleh supir angkutan umum di wilayah terminal kalipucang.

Tindakan kegiatan penertiban angkutan umum dimana tindakan itu sendiri mengacu kepada kebijakan yang sudah diatur oleh pemerintah maka unit pelaksana teknis terminal kurang meningkatkan intensitas penegakan hukum terhadap operasional angkutan umum wilayah terminal kalipucang dalam mengatur pola dalam sebuah tindakan di lapangan

husus nya di terminal kalipucang terhadap pengguna angkutan .

Pembelajaran unit pelaksana teknis perlu mengevaluasi peraturan yang sudah ditetapkan akan penertiban angkutan umum wilayah terminal kalipucang dimana unit pelaksana teknis terminal harus menyikapi bagaimana melakukan strategi dalam melakukan penertiban angkutan umum di wilayah terminal kalipucang. Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa masih banyak permasalahan terkait dengan strategi unit pelaksana teknis terminal sebagai pengelola, pengawas, yang belum berjalan secara Optimal Untuk itu peneliti akan memaparkan Permasalahan yang peneliti temukan dalam observasi awal yang mengakibatkan tidak keserasian dan keamanan penggunaan fungsi terminal di wilayah kalipucang kabupaten pangandaran Begitupula dengan hasil observasi yang peneliti lakukan ditemukan adanya permasalahan terkait dengan isu yang terjadi diluar sering muncul hal ini terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Unit pelaksan teknis terminal belum optimal dalam memberikan arahan informasi pemberangkatan bis dimana sering terjadi keterlambatan dalam pembagian waktu atau jam Pemberhentian
2. Unit pelaksana teknis terminal belum optimal dalam memberikan tindakan penertiban terhadap supir oto bis di wilayah terminal Kalipucang contohnya : Dalam menaikan dan menurunkan penumpang yang dilakukan dibahu

jalan bukan didalam terminal yang berimbas kepada realisasi pendapatan retribusi terminal yang belum optimal

3. Unit pelaksana teknis terminal belum optimal terhadap sosialisasi pembelajaran tentang pemahaman rambu rambu terminal kepada supir angkutan umum.

Kelengkapan sarana dan prasarana terminal adalah salah satu sarana penting bagi terminal maka penyimpangan yang dilakukan oleh unit pelaksana teknis terminal mengingat seharusnya penarikan retribusi dilakukan didalam terminal sesuai dengan peraturan daerah kabupaten pangandaran mengenai tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah No 35 Tahun 2016 Tentang retribusi terminal Kendaraan Bermotor Umum setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sudah diatur ketentuan Setiap Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek wajib singgah di Terminal yang sudah ditentukan, kecuali ditetapkan lain dalam izin trayek.

Munculnya permasalahan tersebut tentunya akan mempengaruhi startegi unit pelaksana teknis terminal kalipucang dalam penertiban angkutan umum di dinas perhubungan kabupaten pangandaran . Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “ Startegi Unit Pelaksana Teknis terminal Kalipucang dalam penertiban Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran” .

## **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam setiap organisasi Pemerintah atau perusahaan selalu mempunyai rencana dalam melakukan apa yang akan dilakukan di masa depan. Adanya rencana tersebut biasanya sebuah organisasi atau perusahaan mempunyai strategi untuk mencapai rencana yang telah mereka rancang atau rencanakan. Dengan adanya strategi rencana yang akan mereka jalankan biasanya berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan oleh organisasi

### **Pengertian Strategi**

Adapun Pengertian Strategi menurut Mulgan, ( 2009:19) menyatakan Bahwa:

Strategi berasal dari bahasa Yunani 'strategos', umum, sebuah kata yang menyatukan 'stratos', gagasan tentang sesuatu yang tersebar (tentara atau banyak orang), dengan gagasan 'agos' tentang kepemimpinan strategi menurut Mulgan adalah sebagian dari proses strategi. Dalam mengembangkan strategi melibatkan berbagai masalah yang harus dapat dipecahkan secara sederhana. Adanya kolaborasi dan kompleksitas dalam proses strategi mengarah pada buruknya keputusan yang dihasilkan. Didalam sebuah strategi bahwa strategi publik adalah pemanfaatan sumber daya dan kekuatan publik oleh badan-badan publik secara sistematis untuk mencapai tujuan”.

Kemudian Menurut Adapun Stephanie K. Marrus, seperti yang dikutip dalam Sukristono (1995) , strategi sebagai : “Suatu proses penentuan rencana para pemimpin

puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai”.

Merujuk kepada strategi menurut Bracker dalam (Afiff dan Abdullah 2010:71) menyatakan bahwa:

Keseluruhan aktivitas dimana suatu organisasi, baik secara kebetulan ataupun perencanaan, berupaya mengembangkan sarana-sarannya, dan kemudian memanfaatkan atkannya untuk menciptakan barang dan /atau jasa dengan tetap mempertimbangkan tujuan-tujuan berikut batasan-batasan yang digariskan para stakeholder organisasi, sehingga kehadirannya dirasakan bermanfaat oleh para pelanggannya .

Adapun tahapan proses strategi Menurut Fred David dan David (2015:4) didalam buku teorinya Strategic Management terdiri atas tiga tahap :

### **1. Strategi Formulation**

Tahap pertama memformulasikan strategi antara lain menetapkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi organisasi dari sudut pandang eksternal, menetapkan kelemahan dan keunggulan yang dimiliki organisasi dari sudut pandang internal, menyusun rencana jangka panjang, membuat strategi-strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan dicapai Formulasi strategi termasuk mengembangkan visi Misi mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi ,menentukan kekuatan dan kelemahan internal menetapkan tujuan jangka panjang merumuskan alternative strategi dan memilih tertentu yang dilaksanakan isu formulasi strategi termasuk

memutuskan usaha baru apa yang perlu diujai usaha apa yang harus dihentikan bagaimana mengalokasikan sumber daya apakah memperluas oprasi natau diverifikasi sebagai contoh formulasi startegi dalam level organisasi adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan visi dan misi
2. Identifikasi peluang eksternal organisasi dan ancaman
3. Menganalisa kekuatan dan kelemahan internal
4. Merumuskan tujuan jangka panjang
5. Menghasilkan strategi alternative
6. Memilih strategi tertentu untuk mencapai tujuan .

Didalam Perencanaan strategi tahap pada perencanaan strategi yaitu :

1. Pertama Menganalisis lingkungan eksternal Hal yang dapat dilakukan seperti mengidentifikasi arah tren lingkungan sosial budaya ekonomi teknologi politik yang dapat akan mempengaruhi dimasa yang akan datang lebih lanjut melalui analisis
2. Kedua Menganalisis lingkungan Internal Hal yang dapat dilakukan dalam organisasi seperti Mengidentifikasi Kemampuan Sumber daya manusia yang dimiliki set Penunjang Aktivitas Situasi Lingkungan Kerja dan Kapabilitas Organisasi Lainnya

### **2. Implementasi strategi**

Dalam melakukan tahap kedua yaitu mengimplementasikan strategi memerlukan suatu keputusan dari pihak yang berwenang dalam mengambil keputusan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi pegawai, dan mengalokasikan sumber daya yang dimiliki sehingga strategi yang sudah diformulasikan dapat dilaksanakan.

Pada tahap ini dilakukan pengembangan strategi pendukung budaya, merencanakan struktur organisasi yang efektif, mengatur ulang. Pengimplementasian strategi memiliki maksud memobilisasi para pegawai dan manajer untuk menterjemahkan strategi yang sudah diformulasikan menjadi aksi. tahap ini mengharuskan menetapkan sasaran membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategis dapat dilaksanakan. Didalam Pelaksanaan strategis mencakup sebauah pengembangan budaya yang mendukung strategi, adanya penciptaan struktur organisasi yang efektif,

### **3. Evaluasi strategi**

Tahap ketiga mengevaluasi strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategis. Para manajer sangat perlu untuk mengetahui ketika ada strategi yang sudah diformulasikan tidak berjalan dengan baik. Evaluasi strategi memiliki tiga aktifitas yang fundamental, yaitu mereview faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar untuk strategi saat ini, mengukur performa dan mengambil langkah korektif. Tahap mengevaluasi strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategis. Para pemimpin sangat perlu untuk mengetahui ketika ada strategi yang sudah diformulasikan tidak berjalan dengan baik. didalam Evaluasi strategi memiliki tiga aktifitas yang fundamental, yaitu melihat faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar untuk strategi saat ini,

mengukur performa dan mengambil langkah korektif.

Adapun 3 tahap untuk menentukan strategi utama berdasarkan konsep Fred R. David yaitu :

- a. Bertujuan untuk menyimpulkan informasi dasar yang diperlukan untuk merumuskan strategi-strategi.
- b. Bertujuan untuk memunculkan strategi-strategi alternatif yang dapat dilaksanakan melalui penggabungan faktor eksternal dan internal.
- c. Bertujuan untuk menggunakan input informasi dari tahap yang pertama untuk mengevaluasi secara objektif strategi-strategi alternatif dari hasil Tahap 2 yang dapat diimplementasikan, sehingga bisa memberikan suatu basis objektif bagi pemilihan strategi-strategi yang paling tepat.

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti menggunakan beberapa teori yang ada kaitanya dengan Strategi Hal ini dikarenakan adanya keterkaitan suatu masalah dengan strategi unit pelaksana teknis terminal kalipucang dalam penertiban angkutan umum di dinas perhubungan kabupaten pangandaran hal lain sejalan dengan pendapat Mulgan geof Bahwa strategi publik adalah penggunaan sistematis sumber daya publik dan kekuatan oleh lembaga-lembaga publik untuk mencapai tujuan dari penggunaan barang public.

Keberhasilan strategi juga dapat ditentukan oleh variable-variabel yang

mempengaruhi Strategi Adapun Variabel Variabel tersebut Menurut Mulgan, Geof yakni Antara Lain:

1. Tujuan (*purposes*);
2. Lingkungan (*environments*);
3. Pengarahan (*directions*);
4. Aksi (*action*); dan
5. Belajar (*learning*)

Begitupula dalam Strategi Unit Pelaksana teknis Terminal Kalipucang Sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dalam menjaga sistem lalu lintas terpadu dengan penegakan Menurut Pasal 276 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan: " Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek tidak singgah di Terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp. 250.000,00 ( dua ratus lima puluh ribu rupiah )".

Dengan demikian Strategi unit pelaksana teknis terminal kalipucang dapat tercapai apabila unsur-unsur pendukung tersebut berjalan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

## **METODE**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Lamanya penelitian selama 7 bulan Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang.

Teknik analisa data dengan dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data serta menginterpretasikannya pada data kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui Strategi unit Pelaksana teknis terminal kalipucang Dalam Penertiban angkutan umum di dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran peneliti menggunakan Variabel Variabel yang mempengaruhi berjalan nya strategi Menurut Mulgan, (2009:19) yakni Antara Lain: Tujuan (*purposes*), lingkungan (*environments*), pengarahan (*directions*), aksi (*action*) dan belajar (*learning*).

### **1. Tujuan (*purposes*)**

#### **a. Dalam Mewujudkan Keselamatan Penumpang Umum**

Tujuan merupakan unsur penting bagi suatu organisasi terhadap penjabaran visi atau misi, yang dihasilkan oleh organisasi Tujuan adalah upaya target merupakan pencapaian ukuran keberhasilan kinerja sebuah organisasi Dalam merumuskan tujuan harus bersikap, atau spesifik/khusus, bisa diukur, memiliki orientasi pada tindakan, realistis, serta ada penentuan waktu jelas didalam suatu kegiatan tujuan memastikan apakah strategi sudah sesuai dengan tujuannya. Tujuan memainkan peran penting berlangsungnya membuat Strategi atau suatu visi dan misi sebuah organisasi Namun, tujuan yang benar-benar sempurna sebetulnya merupakan kondisi yang sulit untuk bisa diwujudkan.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis diketahui bahwa tujuan dalam mewujudkan keselamatan penumpang

Belum optimal Adapun hambatan unit pelaksana terminal yang dihadapi yaitu situasi dan kondisi terminal yang belum di perbaiki untuk upaya yang dilakukan belum terlaksana secara optimal.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson (2002:245), menyatakan bahwa Keselamatan adalah merujuk pada perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait dengan Pekerjaan. tujuan tersebut menjadi sebuah kebutuhan untuk dilaksanakan oleh lembaga tersebut dan menjadi harapan seperti apa yang dimiliki dalam pelaksanaan tujuan.

#### **b. Menciptakan pelayanan optimal kepada masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam menciptakan pelayanan optimal diketahui bahwa belum optimal hal ini dibuktikan dengan kurangnya dukungan dari elemen elemen masyarakat dan minat masyarakat terhadap bus angkutan di terminal kalipucang Didalam pelayanan yang optimal perlu ada suatu komitmen tinggi sebagai petugas karena itu menjadi keharusan wajib sebagai petugas karena petugas adalah pelopor keselamatan dalam menciptakan pelayan yang optimal dan pelayanan prima .

Berdasarkan hasil observasi dilakukan oleh peneliti terkait menciptakan pelayanan optimal kepada masyarakat di Terminal Kalipucang Kabupaten Pangandaran tidak ditemukanya pelayanan secara optimal hal itu disebabkan kurangnya fasilitas umum di terminal Kalipucang Kabupaten Pangandaran yang ada hanya pelayanan terhadap pengarah informasi saja Kemudian menurut

hasil peneliti penulis mengenai indikator menciptakan pelayanan optimal kepada masyarakat dapat dikatakan belum optimal

hal tersebut sejalan menurut moenir (2015:26) yang menyatakan bahwa 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 aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat

### **2. Lingkungan (*Environments*)**

#### **a. Mewujudkan Lingkungan bebas pungli di Terminal Kalipucang**

Agar lingkungan bebas pungli terlaksana dengan efektif, diperlukan lingkungan yang berintegritas tinggi bersih dari pungli,. Didalam mewujudkan lingkungan bebas pungli itu harus ditegakan ini akan berpengaruh terhadap kemajuan terminal khusus terminal kalipucang Upaya pemberantasan korupsi tidak cukup hanya dengan membuat peraturanperundang-undangan, namun juga harus membangun mental orang-orang yang dapat memberantas korupsi itu sendiri. Pungli (pemerasan) adalah tindakan yang dilakukan oleh pegawai negeri atau penyelenggara negara untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum atau dengan menyalah gunakan kekuasaannya dengan memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, natau menerima pembayaran.. Seharusnya pegawai pemerintahan mengurangi aktivitas

pertemuan dalam pelayanan publik, yang dinilai dapat menjadi cara meminimalkan terjadinya gratifikasi. atau pungli khusus nya agar menjaga lingkungan tetap bersih dan nyaman terhadap pungli itu sendiri .

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis diketahui bahwa dalam mewujudkan lingkungan bebas pungli Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang mewujudkan lingkungan bebas pungli di terminal maka dapat dikatakan Unit Pelaksana Teknis Terminal sudah mewujudkan lingkungan bebas pungli dan bebas dari pungutan liar dari petugas atau unit teknis terminal .sehingga ini akan mempermudah penugasan penarikan retribusi di Terminal Kalipucang Kabupaten Pangandaran

#### **b. Adanya Fasilitas sarana prasarana transportasi dengan bersih dan nyaman**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan kegiatan, maka diperlukan penambahan fasilitas berupa pemenuhan sarana dan prasarana perkantoran baik itu berupa pengadaan bangunan, peralatan , alat survei atau peralatan perkantoran. Sarana dan prasarana merupakan elemen penting untuk menunjang keberhasilan suatu kegiatan , misalnya dalam suatu organisasi. Secara umum, sarana dan prasarana merujuk pada seperangkat hal yang digunakan untuk membantu proses kegiatan sehingga tujuan dari kegiatan lebih aktif dan nyaman kami berharap dengan adanya fasilitas sarana diterminal setidaknya penumpang maupun bis awak dan kendaraan bisa masuk dan beristirahat dengan nyaman diterminal

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis

sampai saat ini masih kurangnya fasilitas umum di Terminal Kalipucang Terminal yang hanya ada fasilitas penunjang saja . tidak ditemukannya a Fasilitas umum yang bersih dan nyaman dan masih kurang belum optimal .dan hanya ada Fasilitas Penunjang Terminal Saja . Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Dari kedua indikator tersebut diatas diketahui bahwa mewujudkan Lingkungan bebas pungli dan adanya fasilitas yang bersih dan nyaman belum dilakukan dengan secara Optimal karena kekurangan anggaran dari pemerintah daerah dan kurangnya sosialisasi terhadap unit Pelaksana teknis terminal

Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:317) menyatakan bahwa fasilitas merupakan : “Sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desaininterior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.”

Dalam hal ini terkait strategi unit pelaksana teknis terminal Kalipucang dalam Penertiban Angkutan umum di Terminal dalam mewujudkan lingkungan bebas pungli dan adanya Fasilitas sarana prasarana transportasi yang bersih dan nyaman belum memenuhi harapan .

Sebagaimana tercantum dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun

2009 tentang Lalu lintas Angkutan jalan Serta yang tercantum dalam Peraturan Bupati Pangandaran No 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan fungsi Dinas Perhubungan uraian tugas dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Pangandaran Pasal 10 ayat (2) dalam penyediaan fasilitas pengguna kendaraan umum.

### **3.Arahan (*Direction*)**

#### **a. Adanya arahan kedatangan , keberangkatan angkutan umum**

Arahan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan suatu keberhasilan didalam strategi Kegiatan dalam memberikan arahan memastikan apakah strategi sudah sesuai dengan penertibanya dilapanganm Kegiatan arahan memang memainkan peran penting bagiberlangsungnya koordinasi didalam strategi pada umumnya namun ,kegiatan arahan yang benar-benar sempurna sebetulnya merupakan kondisi yang sulit untuk bisa diwujudkan.Dalam kegiatan arahan tentang keberangkatan kendaraan umum pemuatan penumpang di terminal unit pelaksana teknis perlu meningkatkan kesadaran terhadap sistem pola kendaraan mengetahui informasi pemberangkatan yang jelas harus bisa menyadari seberapa penting informasi bagi penumpang karena banyak penumpang yang tidak diarahkan .

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis diketahui bahwa dalam arahan kedatangan , keberangkatan angkutan umum belum melakukan pengarahan hal tersebut dibuktikan dengan adanya kurangnya komunikasi antara petugas dan supir angkutan kepada penumpang . selain itu unit pelaksana teknis hanya berfokus kepada penarikan retribusi saja di Terminal diperoleh informasi

bahwa sampai saat ini belum melakukan arahan kedatangan , keberangkatan angkutan umum pada unit Pelaksana Teknis Terminal Kalipucang Kabupaten Pangandaran

Sejalan dengan pendapat Siswanto (2007: 111) menyatakan bahwa: “Pengarahan adalah suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”. Pendapat lain mengenai pengarahan juga dikemukakan oleh George Terry yang dikutip oleh Malayu Hasibuan (2007: 183) yang menyatakan bahwa pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara 16 ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Tujuan pengarahan menurut Siswanto (2007: 112-113) adalah sebagai berikut:

- a) Menjamin kontinuitas perencanaan.
- b) Membudayakan prosedur standar.
- c) Menghindari kemangkiran yang tak berarti.
- d) Membina disiplin kerja.
- e) Membina motivasi yang terarah.

#### **b. Adanya kegiatan penyelenggaraan Operasional penumpang**

Kegiatan Oprasional penumpang diltinjau dari fungsi terminal penumpang angkutan jalan menjadi sangat penting sebagai tempat perpindahan penumpang antar moda, tempat naik atau turunnya penumpang, dan tempat pendataan angkutan umum serta sebagai tempat melakukan pemeriksaan terhadap penumpang , dilihat dari kegiatan penegelolaan terminal - terminal yang ada sekarang

ini belum beroperasi secara optimal dan kurang memperhatikan kualitas dari pelayanannya sehingga masyarakat kurang mendapatkan kepuasan pengelolaan terhadap penumpang sangat penting sekali karena menjadi suatu keharusan dalam tugas dan tanggung jawab unit pelaksana teknis terminal.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis diketahui bahwa diperoleh bahwa sampai saat ini kegiatan sudah menyelenggaraan Oprasional Penumpang sehingga akan mempermudah dalam penugasan di lapangan dan kelancaran dalam pemberangkatan bis di terminal memberikan informasi terhadap penumpang bahwa di dalam melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan oprasional kegiatan penyelenggaraan Operasional penumpang melaksanakan arahan kegiatan oprasional penumpang belum optimal sehingga akan mempersulit dalam penugasan di lapangan kemudian akan mempersulit kelancaran dalam pemberangkatan bis di terminal

Sejalan dikemukakan menurut Rusdiana (2014:21) menyatakan bahwa : manajemen operasi adalah: “Proses pencapaian tujuan organisasi melalui pengarahan dan pengendalian serangkaian kegiatan yang menggunakan sumber-sumber daya yang dimiliki untuk mengubah input menjadi output barang dan jasa.

#### **4. Tindakan ( Action )**

##### **a) Adanya tindakan dalam pengendalian terhadap Pengurus otobis di wilayah terminal kalipucang**

Tindakan publik dapat diartikan sebagai tindakan pemerintah termasuk berfikir untuk mencapai sebuah tujuan

yang menyangkut strategi organisasi situasi eksternal perangkat yang digunakan,dan decision making pengambilan keputusan hal ini sangat berkaitan erat saat akan melakukan sebuah tindakan dalam organisasi tindakan sangat penting dilakukan dalam mengatur kelancaran suatu organisasi. Kegiatan dalam memberikan tindakan memastikan apakah strategi sudah sesuai dengan penertibanya dilapangan.Kegiatan tindakan memang memainkan peran penting bagi berlangsungnya strategi unit pelaksana teknis lapangan,kegiatan dalam melakukan tindakan harus benar-benar dilaksanakan sebetulnya merupakan kondisi yang sulit untuk bisa diwujudkan Dalam melakukan kegiatan terhadap tindakan pengendalian pengurus oto bis di terminal kalipucang maka diperlukan penindakan secara rutin untuk kelancaran proses sirkulasi terhadap terminal Untuk mengetahui mengenai Adanya tindakan dalam pengendalian terhadap Pengurus otobis di wilayah terminal kalipucang

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa tentang Adanya tindakan dalam pengendalian terhadap Pengurus otobis di wilayah terminal kalipucang terhadap pengurus bis Sudah dilakukan pengendalian belum optimal walaupun masih jauh dari kesempurnaan dengan memanfaatkan segala sumber daya

Sejalan dengan pendapat Mulyadi (2017:129) sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Pendapat lain mengenai pengendalian juga dikemukakan oleh Ismail Solihin (2009: 5) menyatakan “pengendalian (controlling) merupakan suatu proses untuk memastikan adanya kinerja yang efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan” Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh kedua ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengendalian adalah proses pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja dan memastikan adanya kinerja yang efisien dalam pencapaian tujuan organisasi selain itu terdapat Proses/ langkah-langkah pengendalian Menurut Malayu Hasibuan (2007: 245) proses pengendalian dapat dilakukan secara bertahap melalui langkahlangkah berikut:

1. Menentukan standar-standar yang akan digunakan dasar pengendalian.
2. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai.
3. Membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan jika ada.
4. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

Tahap-tahap yang harus dilakukan dalam proses pengendalian juga dikemukakan oleh Siswanto (2007: 140) yang menyatakan ada empat langkah yang dilakukan dalam proses pengendalian yaitu:

1. Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja.;
2. Mengukur kinerja. ;
3. Membandingkan kinerja sesuai standar.;;dan
4. Mengambil tindakan perbaikan.

#### **b) Adanya tindakan terhadap angkutan menaikan penumpang diluar terminal**

Didalam memberikan tindakan mengenai menaikan penumpang diluar terminal sangatlah penting mengingat dengan dilakukannya komunikasi secara rutin maka tindakan terhadap angkutan yang menaikan penumpang perlu di berikan sanksi tegas sesuai dengan ketentuan. Begitupula halnya dalam melakukan tindakan terhadap angkutan yang melanggar .petugas teknis lapangan perlu konsisten dalam hal melakukan giat tindakan menaikan penumpang diluar terminal turut mempengaruhi keberhasilan strategi unit pelaksana teknis terminal dalam penertiban umum di terminal Untuk mengetahui mengenai Adanya tindakan dalam pengendalian terhadap angkutan menaikan penumpang diluar wilayah terminal kalipucang

Berdasarkan Observasi Yang dilakukan oleh peneliti tentang Adanya tindakan terhadap angkutan menaikan penumpang diluar terminal diketahui bahwa belum ada berupa tindakan secara maksimal Harus ada komunikasi yang baik diantara keduanya sehingga itu akan mempermudah melaksanakan penertiban angkutan umum diterminal .Sebagaimana yang tercantum dalam Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan serta tercantum dalam Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 64 Tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja dinas perhubungan dijelaskan bahwa pelaksanaan yang wajib harus melaksanakan pembinaan, pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Bidang Sarana dan Keselamatan.

Menurut pendapat Max Weber (1962) dalam Sosiologi: Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda, aksi sosial adalah tindakan seorang individu yang dapat mempengaruhi individu-individu lainnya dalam masyarakat. Tindakan sosial dapat dibedakan menjadi 4 tipe ideal yaitu:

1. Zweckra-tional atau rasional-tujuan, yaitu tingkah laku manusia yang mempunyai cita-cita rasional, dimana kerangka berfikir logis, ilmiah, dan ekonomis untuk tujuan-tujuan yang ia pilih.
2. Wertrational atau rasional nilai, yaitu seorang terlibat dalam nilai penting yang mutlak atau nilai kegiatan yang mutlak. Dia lebih mengejar nilai-nilai daripada memperitungkan sarana-sarana dengan cara evaluatif netral. Manusia yang mengadakan kebenaran apa adanya jelas bertindak secara rasional nilai.
3. Tindakan efektif atau emosional yaitu tingkah laku yang berada di bawah dominasi perasaan secara langsung. Tindakan tersebut sama sekali emosional dan karena itu tidak rasional.
4. Tindakan manusia yang tradisional, yaitu tingkah laku yang berdasarkan kebiasaan yang muncul dari praktek-praktek yang mapan dan menghormati otoritas yang ada.

#### 1. Pembelajaran ( *Learning* )

##### a) **Adanya Peningkatan akses edukasi informasi teknis pemberangkatan oprasional angkutan kepada masyarakat**

Perencanaan sistem transportasi yang baik sangat dibutuhkan terutama dalam akses informasi teknis tentang pemberangkatan. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada

prasarana transportasi sangat memiliki peranan penting dalam mobilitas terhadap masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, penggunaan teknologi tidak bisa dihindarkan. salah satunya adalah meningkatkan edukasi informasi, sangat memberikan dampak terhadap efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan sehingga ini perlu diterapkan di terminal agar mobilitas masyarakat akan semakin cepat, aman, nyaman.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti tentang Adanya peningkatan akses edukasi informasi teknis tentang pemberangkatan oprasional angkutan kepada penumpang diperoleh data sudah melaksanakan edukasi informasi terhadap penumpang unit pelaksana teknis terminal sudah menindak lanjuti tentang edukasi informasi kepada masyarakat salah satunya melakukan kerja sama dalam pembagian waktu pemberangkatan secara rutin di terminal. Menurut pendapat Driyakarya edukasi merupakan usaha dalam memberikan pegangan kepada manusia dan mengangkat yang muda agar lebih insani. didalam sebuah teknik pelayanan dalam edukasi informasi perlu peranan penting bagi organisasi

Sejalan dengan pendapat menurut Krismaji (2015:14), Informasi adalah “data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat”. Krismaji (2015:15) : Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut ciri-ciri sistem informasi menurut Ardana dan Lukman (2016:5)

1. Satu Kesatuan: Satu-Kesatuan organisasi, ;
2. Bagian-Bagian: ada manajemen, karyawan, pemangku kepentingan (stakeholder) lainnya, gedung kantor, sub-sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat jaringan, sumber dayam manusia, basis data dan informasi). ;
3. Terjalin erat: tercermin dalam bentuk hubungan, interaksi, prosedur kerja antar manajemen,;dan
4. Mencapai tujuan: menghasilkan informasi yang berkualitas bagi manajemen dan pemangku kepentingan lainnya

**b) Adanya koordinasi dengan instansi atau lembaga lain terkait penertiban angkutan umum di terminal**

Koordinasi adalah proses penyepakatan bersama yang mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa, sehingga di sisi yang satu semua kegiatan atau unsur tersebut terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan kegiatan yang satu tidak merusak keberhasilan kegiatan yang lain. Dengan adanya kerjasama ataupun koordinasi dapat dilihat melalui seberapa jauh organisasi dalam melakukan kebijakan penertiban angkutan umum dan memanfaatkan tugas atau tanggung jawab

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait adanya Adanya koordinasi dengan instansi atau lembaga lain terkait penertiban angkutan umum di terminal bahwa unit pelaksana teknis terminal sudah

mengatakan sudah melakukan koordinasi dengan instansi atau lembaga lain terkait penertiban angkutan umum di terminal hal ini dibuktikan terhadap pembelajaran petugas dalam memberikan kerja sama kepada instansi maupun aparat kepolisian dan TNI dalam menertibkan angkutan umum di wilayah terminal kalipucang dan melakukan sosialisasi kendaraan yang tidak masuk terminal kalipucang diketahui bahwa pendapat dari informan bahwa yang terlihat selama ini dalam melakukan koordinasi dengan instansi atau lembaga lain terkait penertiban angkutan umum di terminal sudah maksimal dan optimal hal ini dibuktikan dengan adanya koordinasi penertiban melalui aparat kepolisian yang ada di wilayah kalipucang untuk membantu menertibkan angkutan di terminal dengan pendapat Hasibuan (2016:85) Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi Menurut Hasibuan (2016: 86-87) Tipe koordinasi dibagi menjadi dua bagian besar :

- a) Koordinasi vertikal
- b) Koordinasi horizontal.

Kedua tipe ini biasanya ada dalam sebuah organisasi. Makna kedua tipe koordinasi ini dapat dilihat dari penjelasan di bawah ini:

1. Koordinasi vertikal (*vertikal coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tugasnya atasan mengkoordinasi semua aparat yang

ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada pegawai yang sulit diatur.

2. Koordinasi horizontal (*horizontal coordination*) adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat koordinasi (pegawai) yang setingkat. Koordinasi horizontal ini dibagi atas *interdisciplinary* dan *interrelated*.

*Interdisciplinary* adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern maupun ekstra pada unit-unit yang sama tugasnya. *Intenelated* adalah koordinasi antar badan (instansi) unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan secara intern atau ekstern yang levelnya setaraf. Koordinasi horizontal ini relatif sulit dilakukan, karena koordinator tidak dapat memberikan sanksi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat/setara

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan strategi unit pelaksana teknis terminal kalipucang dalam penertiban angkutan umum di dinas perhubungan kabupaten pangandaran dapat penulis simpulkan bahwa belum dilaksanakan secara optimal sesuai dengan 5 variabel dimensi yang sangat menentukan keberhasilan strategi unit

pelaksana teknis terminal kalipucang dalam penertiban angkutan umum di dinas perhubungan kabupaten pangandaran menurut Mulgan (2009:19) hal tersebut Kurangnya Tujuan dalam mewujudkan keselamatan penumpang oleh unit pelaksana teknis terminal dalam melakukan penertiban di terminal kalipucang mengingat karena kurangnya fasilitas fasilitas dan peran serta pemerintah daerah dalam hal pembangunan.dari dimensi tersebut terkait dengan tujuan belum optimal Terkait dengan Lingkungan yang belum memadai. Seperti akses jalan maupun fasilitas fasilitas umum yang kunjung belum di perbaiki dan belum optimal kemudian terkait bebas pungli terminal kalipucang sudah optimal terlihat dari petugas yang selalu mengawasi retribusi masuk terminal kemudian untuk Pengarahan yang belum maksimal terhadap komunikasi petugas dalam memberikan informasi kepada supir yang masuk terminal kalipucang dan juga kepada oprasional penumpang selain itu terdapat kurangnya jumlah petugas dilapangan.

Dari segi tindakan belum optimal dalam pengendalian terhadap Pengurus otobis di wilayah terminal kalipucang kemudian terhadap tindakan angkutan menaikan penumpang diluar terminal hal tersebut terbukti petugas kurang tegas dalam memberikan tindakandi terminal Terkait dengan pembelajaran dilihat dari secara struktur organisasi unit pelaksana teknis terminal sudah memahami Setandar oprasional prosedur terminal dalam melakukan edukasi terhadap informasi teknis amgkutan kepada penumpang selain itu unit pelkasana teknis terminal sudah melaksanakan kooedinasi terhadap instansi atau lembaga lain terkait

penertiban angkutan umum di terminal khususnya TNI dan POLRI.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut.

1. Dinas Perhubungan sebaiknya memberikan dukungan penuh baik dalam bentuk kebijakan yang jelas serta pemenuhan anggaran yang memadai sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka penertiban angkutan umum di terminal dapat dilaksanakan secara optimal.
2. Unit pelaksana terminal kalipucang sebaiknya dapat membantu dinas perhubungan kabupaten pangandaraan dalam mensosialisasikan informasi terkait penertiban angkutan umum di terminal dan memberikan arahan pemberangkatan bis di terminal kalipucang sehingga masyarakat dapat memahami alur informasi pemberangkatan di terminal kalipucang yang dilakukan oleh unit pelaksana teknis terminal
3. Dinas perhubungan perlu meningkatkan akses jalan terminal kalipucang untuk segera di perbaiki sehingga kegiatan kegiatan bis masuk terminal tidak terhalang oleh jalan yang rusak
4. Perlu adanya sosialisasi lebih kepada pemerintah daerah terkait dengan fasilitas fasilitas yang ada di terminal kalipucang

#### DAFTAR PUSTAKA

Afiff, Faisal & Ismeth Abdullah Penterjemah (2010). *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Aris Ananta, (2008), *Masalah Penyerapan Tenaga Kerja,*

*Prospek dan Permasalahan Ekonomi Indonesia* ,Jakarta: Sinar Harapan

Astuti , Rahayu puji 2015 *Esensi manajemen startegi* , Zifatama Publisher,Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo cetakan Kesatu

Darmawanti (2017) *Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di kota Daya Makasar*

David Fred R., Forest R. David (2015), *Strategic Management : A Competitive Advantage Apporach, Concepts, and Cases*,Edisi ke-15, New Jersey: Pearson Education

David, Fred R. (2011) *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti

Emil Salim (1989),*Lingkungan Hidupdan Pembangunan*,Jakarta, Mutiara Sumber Widya,

Gomes, Cordose Fanstino. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV.Andi Offset

Gomes, Cordose Fanstino.(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV.Andi Offset

Harahap M. Yahya,( 2013 ) *Hukum Acara Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika

- <https://tarrantcountyaggies.org/pengertian-edukasi-macam-macam-dan-manfaatnya/> diakses pada tanggal 30 september 2021 pukul 22.33
- Irwan dan Indraddin. (2016). *Strategi dan Perubahan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish
- Julius dan wan asrida (2012) *Upaya dinas perhubungan dalam penertiban angkutan umum di kota pekanbaru* (studi kasus di kecamatan tampan kelurahan simpang baru) tahun 2011-2012
- Kurniadi , Dardias Bayu (2011) *Praktek penelitian Kualitatif Pengalaman Dari UGM*.Yogyakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial Konsep - konsep kunci* .Jakarta: Rajawali Pers cetakan kesatu
- Mochtar Kusumaatmadja, ( 2002), *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan* (Kumpulan Karya Tulis), Penerbit Alumni, Bandung
- Morlok EK, 1995 , *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Muhammad Suwarsono,(2012) *Strategi Pemerintahan Manajemen Organisasi Publik*. Jakarta : Erlangga
- Mulgan,Geof (2009) ,*The art of Public strategy* ,Newyork : Oxford University Pres Inc.
- Mulyadi S, (2014) *Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif embangunan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Murti Sumarni & John Suprihanto (2014), *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta: Liberty
- Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Payaman J. Simanjuntak (2011), *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: LPFEUI
- Peraturan Bupati pangandaran No 64 Tahun 2016 tentang Tugas pokok fungsi Uraian Tugas dan Tata kerja dinas Perhubungan Kabupaten pangandaran
- Peraturan Bupati pangandaran nomor 36 tahun 2019 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah nomor 35 tahun 2016 tentang retribusi terminal
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 117 Tahun 2018. Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dalam dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek

- Raco J.R (2010) *Metode Penelitian Kualitatif Jenis , Karakteristik ,dan Keungulanya* Grasindo , Jakarta .
- Rafika. (2013) *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan*
- Rifqi Akbar Datunsolang, Jeffrey I. Kindangen & Octavianus H.A Rogi (2020) *Kajian Penempatan titik-titik terminal tipe a,b,dan c dikabupaten bolaang mongondow timur*
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Sitanggang Dan Nachrowi,*Pengaruh Struktur Ekonomi Pada Penyerapan Tenaga Kerja Sektoral: Analisis Model Demometrik Di 30 Propinsi Pada 9 Sektor Di Indonesia*
- Soedarjadi. ( 2009 ). *Hak dan Kewajiban Pekerja – Pengusaha*. Yogyakarta. Pustaka Yustisia
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Rnd*. Cetakan Kedua puluh enam. Bandung: Cv. Alfabeta
- Taufiqrokhman ( 2016 ) *Managemen strategik* ,edisi pertama 2016 jakarta : fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas rof .Dr.Moestopo Beragama
- Thomas Sumarsan. 2013. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi 2, PT Indeks, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Departemen Perhubungan, Jakarta