

**ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT)  
TERMINAL AKAP KOTA DUMAI**

**Oleh :**

**Imam Habib Nurmana**

**(imamhabibnurmana@gmail.com)**

**Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL HR. Subrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp. (0761)-63277, 35677 Fax. (0761)-63277

**ABSTRACT**

Terminal AKAP Dumai inaugurated in 2004 With Classification Type A motor vehicle can serve a common function types of service Inter City Inter Province (AKAP) / or transport across State borders, transport Inter-City In Province (AKDP) urban transport / or transport pedesaan. Terminal is managed by the Technical Implementation Unit (UPT) terminal specially formed by the Department of Transportation in the operation of the terminal and the terminal fee collection. However, the implementation of the UPT less than the maximum that causes Terminal function was not optimal. Therefore, the performance of this AKAP Terminal Unit needs to be assessed.

The purpose of this study is to analyze the performance of UPT terminal AKAP, which by doing research on the performance of UPT terminal AKAP is expected to improve the quality of future performance.

This type of research is descriptive qualitative. Methods of data collection using interviews, observation and documentation

Based of the research result, it was known that the performance of UPT terminal AKAP Dumai in terminal management has not been implemented properly. The concept of theory used is the theory of performance according to Ratminto and Atik. Indicators in this study, such as: Tangibles, Responiveness, Responsibility, Accountability and Transparency. There is a deficiency in the indicators of responsibility. Factors affecting the performance of Terminal AKAP Dumai City are Economic, Leadership and Human Resources Factors.

**Keywords:** Tangibles, Responsiveness, Responsibility, accountability, Transparansi

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Terminal merupakan unit fasilitas pelayanan umum. Dalam UU no 22 tahun 2009 dijelaskan bahwa terminal merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal AKAP Kota Dumai diresmikan pada tahun 2004 dan tergolong sebagai terminal regional dengan klasifikasi Tipe A yang berfungsi melayani kendaraan bermotor umum jenis pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Terminal AKAP Dumai ini semula terletak pada pusat kota yakni di jalan jendral sudirman, namun karena dianggap tidak sesuai dengan rancangan tata ruang kota maka terminal AKAP dumai ini dipindahkan pada Kecamatan Dumai Barat dengan jarak  $\pm 5$  km dari pusat kota.

Keberadaan Terminal AKAP saat ini tidak berfungsi dengan efektif. Ketidakefektifan fungsi dari terminal AKAP dapat dilihat dari rendahnya pemanfaatan Terminal tersebut. Hal ini disebabkan karena sebagian besar penumpang atau calon penumpang tidak naik atau turun didalam terminal yang akhirnya menimbulkan terminal

bayangan serta juga diakibatkan oleh makin maraknya beroperasi travel mobil pribadi (Innova). Kondisi tersebut juga terjadi karena dianggap jauh dari pusat kota, sehingga calon penumpang enggan untuk pergi/masuk kedalam terminal. Aktivitas terminal AKAP terminal ini didominasi oleh Bus-bus AKAP yang mulai beroperasi pada pukul 16.00-21.00 wib. Sedangkan untuk Bus-bus AKDP sudah mulai tidak beroperasi lagi dan beralih menjadi bus pariwisata dikarenakan kalah bersaing dengan travel-travel lainnya.

### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana Kinerja UPT Terminal AKAP Kota Dumai?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari UPT Terminal AKAP Kota Dumai?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja UPT Terminal AKAP Kota Dumai.
  - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari UPT Terminal AKAP Kota Dumai.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama kuliah.

- b. Sebagai masukan bagi Dinas dan semua lembaga terkait dalam pertanggungjawaban/pelaksanaan Fungsi Terminal AKAP Kota Dumai.
- c. Sebagai bahan informasi bagi kalangan lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.
- d. Sebagai proses pembelajaran bagi penulis untuk terjun langsung ke lapangan penelitian.

#### D. Konsep Teori

##### 1. Teori Organisasi

Organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Menurut **James D. Mooney**, Organization is form of every human association for the attainment of common purpose artinya Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama (**Hasibuan, 2001 : 25**).

##### 2. Teori Kinerja

Pengertian Kinerja menurut Joko Widodo pada hakekatnya berkaitan dengan tanggungjawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil

yang diharapkan. (Joko Widodo, 2005;79)

Sedangkan Bastian dalam Hessel Nogi Tangkisilan mengemukakan bahwa kinerja adalah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran tujuan, visi dan misi organisasi tersebut. (Hessel Nogi Tangkilisan, 2005:175)

Kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. (Mahsun, 2006:25). Setiap Pegawai dapat bekerja dengan efektif dan efisien, jika ada hasil analisis pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan yakni setiap pegawai dalam setiap tingkatan dalam organisasi diberi uraian tugas (Job Description) yang jelas. Dalam setiap uraian tugas, pegawai harus tahu apa yang harus dikerjakan, kapan harus mengerjakannya dan kapan selesainya, bagaimana cara mengerjakan, dengan siapa harus bekerja, dengan siapa pekerjaan itu harus dipertanggungjawabkan dan bagaimana kualitas hasil kerja yang dihasilkan. Pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan yang diberikan kepada setiap pegawai serta hasil yang dapat dicapai oleh pegawai tersebut adalah

job performance pegawai atau sering disebut dengan kinerja.

### 3. Faktor Kinerja

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Dari pekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensinya. Sementara itu, dari segi organisasi dipengaruhi oleh seberapa baik pimpinan memberdayakan pekerjanya, bagaimana mereka memberikan dan membantu meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut **Mahmudi** (2005:21) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah

1. Faktor personal/individual, meliputi pendidikan, pengetahuan, keterampilan(skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan pemimpin atau team leader.
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap

sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor Sistem, meliputi system kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

### 4. Pengukuran kinerja

Whittaker dalam Mahsun menjelaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. (Mahsun, 2009 :25-26)

Menurut Ratminto dan atik, indikator kinerja dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil.

Melihat beberapa alasan tidak tercapainya retribusi maka kinerja UPT terminal AKAP dapat dilihat dalam proses pengelolaan terminal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah indikator yang berorientasi pada proses antara lain, yaitu Tangibles, responsiveness, responsibility, accountability dan transparansi.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini, Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penulis berusaha menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak dilapangan.

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Terminal AKAP di Kota Dumai, khususnya di Kantor UPT Terminal AKAP Kota Dumai yang terletak di jalan Kelakap tujuh Dumai.

#### 1. Informan Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Pengelolaan Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), pegawai UPT Pengelolaan Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Petugas Locket-loket PO, serta penumpang.

#### 2. Jenis dan Sumber Data

##### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yakni mengenai kinerja UPT terminal AKAP dumai dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penyelenggaraan terminal.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan diperlukan untuk mengumpulkan data yang sudah berupa dokumen atau catatan yang meliputi :

- Gambaran umum UPT Terminal AKAP Dumai
- Keadaan dan jumlah pegawai UPT Terminal AKAP Dumai
- Dan lain-lain yang dianggap perlu

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada key informan dan informan-informan lainnya. Begitu juga melakukan komunikasi langsung dengan responden untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai yaitu tentang kinerja UPT Terminal AKAP Dumai.

#### b. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti yang guna untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh UPT Terminal AKAP Dumai. Data yang didapatkan melalui observasi langsung terdiri dari pengamatan secara rinci tentang kinerja UPT Terminal AKAP Dumai yang dilihat dari TUPOKSI nya.

#### 4. Analisa Data

Setelah data terkumpul, dan kemudian dikelompokkan, selanjutnya dianalisa menggunakan metode kualitatif dengan menjelaskan secara deskriptif mengenai Analisis Kinerja UPT Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Kota Dumai serta menggambarkan dan menjelaskan secara utuh fenomena yang terjadi

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kinerja UPT Terminal AKAP dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi di Kota Dumai

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Setiap organisasi penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerjanya. Karena kinerja suatu organisasi adalah tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan bagi pencapaian tujuan. Untuk itu kinerja dalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, baik unsur pimpinan maupun unsur pekerja. Sehingga dengan berperannya unsur pimpinan dan sumber daya manusia (bawahan) dalam organisasi, diharapkan organisasi akan menuai hasil kinerja yang memuaskan.

Dalam melaksanakan penelitian tentang kinerja UPT Terminal AKAP dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik yang menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja organisasi melalui proses ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif yaitu suatu tehnik dalam menganalisa data untuk menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Kemudian dari hasil wawancara yang dilakukan dalam upaya mengetahui kinerja UPT Terminal AKAP Dumai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, selanjutnya akan dideskripsikan satu persatu sebagai berikut:

#### 1. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Tangibles dapat digunakan sebagai kriteria untuk mengukur apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk. Dalam hal ini, tangible dapat dilihat dari wujud fisik dari UPT Terminal AKAP Dumai. Wujud Fisik ini dapat berupa keadaan lokasi terminal, kelengkapan sarana dan prasarana, inventaris kantor, dan sebagainya.

Sarana dan prasarana dalam terminal AKAP Kota Dumai

terbilang cukup lengkap, namun dalam pengelolaannya kurang mendapatkan perawatan dan fasilitas yang termakan usia.

## 2. Responsivitas

Responsiveness atau Responsivitas dalam penelitian ini berarti kemampuan dari pihak pengelola dalam merespon dan menanggapi apa yang menjadi permasalahan dan keinginan dari masyarakat pengguna terminal, dalam hal ini responsivitas ditunjukkan dengan seberapa besar daya tanggap pegawai di UPT Terminal dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa Responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan,2005 :177).

Berdasarkan observasi penulis, terdapat beberapa komplain terhadap terminal AKAP Dumai, antara lain sebagai berikut :

a. Petugas UPT Terminal AKAP tidak melaksanakan tugasnya.

Hal ini dijelaskan dengan hasil wawancara dengan kepala UPT Terminal AKAP Dumai :

“Anggota kami banyak yang THL, tamatan SMA, sehingga kerjanya tidak maksimal dan juga merupakan petugas Dishub. Jadi tidak fokus pada kerjaan. Juga tidak mempunyai skill dan pemahaman tentang

mengelola terminal.” (wawancara dengan Kepala UPT Terminal AKAP Dumai)

b. Lokasi terminal yang tidak strategis

Laporan lainnya dari masyarakat tentang terminal AKAP ialah Lokasi yang jauh dari pusat kota sehingga menyebabkan Mati Surinya Terminal ini dari Aktivitas Keluar Masuknya bus.

Jarak antara lokasi terminal dan pusat kota sekitar 5km dari pusat kota dan untuk menuju ke lokasi terminal hingga ke ruang tunggu harus menempuh jarak sekitar 100 meter. Cukup beralasan bagi para penumpang untuk enggan masuk kedalam terminal, pasalnya juga banyak loket-loket yang tidak beroperasi. Kepala UPT mengatakan bus-bus yang banyak beroperasi berasal dari bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), yang pada umumnya berangkat sore hari mulai pukul 16.00 wib.

Bus-bus yang beroperasi di terminal AKAP Kota Dumai umumnya bus AKAP pada sore hari, sedangkan beberapa bus-bus AKDP yang penulis pantau dilokasi hanya parkir di depan terminal AKAP.

Banyaknya travel-travel jurusan Antar kota dalam Provinsi (AKDP) yang beroperasi saat ini menjadi penyebab banyak bus-bus yang tidak masuk ke terminal, karena travel-travel mobil pribadi juga tidak

masuk ke terminal, dan juga menyebabkan bus-bus yang biasa beroperasi di terminal berhenti beroperasi seperti Pihak Otobus(PO) Sinar Riau.

### 3. Responsibilitas

Responsibilitas dalam penelitian mengenai kinerja UPT Terminal merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam Penelitian ini, responsibilitas bisa dilihat dari apakah pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan terminal itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

Dalam pelaksanaan pengelolaan terminal, terminal AKAP Kota Dumai beroperasi selama 24 jam tanpa henti, yang dalam pelaksanaan kerjanya dibagi menjadi dua shift atau dua kali pergantian jam kerja, masing-masing shift bekerja selama 12 jam. Dalam hal penyelenggaraan terminal AKAP kota Dumai, telah dibuat suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu Pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI). Di dalam SOP tersebut terdapat beberapa prosedur penting yaitu :

#### 1. Memasukkan Kendaraan kedalam terminal

Fakta dilapangan, Bus-bus kecil jurusan AKDP seperti Batang Kampar, Asia Express, Kembar Mandiri tidak masuk kedalam terminal dengan dalih kondisi terminal yang sepi. Sehingga Bus-bus tersebut mengetem di luar terminal.

#### 2. Menurunkan penumpang didalam terminal

Berdasarkan observasi penulis, dalam hal menurunkan penumpang didalam terminal, terkendala oleh bus-bus jenis travel atau mobil pribadi (travel) yang tidak menurunkan penumpang didalam terminal. Padahal dalam peraturan daerah kota dumai no 24 tahun 2011 jelas dikatakan bahwa bus-bus atau travel harus memasukkan penumpang kedalam terminal, setelah masuk terminal baru kemudian mengantarkan penumpang ke alamat masing-masing. Maka dapat ditarik kesimpulan, pihak UPT belum bisa melaksanakan prosedur menurunkan penumpang didalam terminal karena terkait kendala peraturan mobil pribadi yang menjadi travel itu.

#### 3. Mencatat kendaraan angkutan umum yang akan datang dan berangkat serta jumlah penumpang yang diturunkan dan dinaikkan di dalam terminal

Tujuan dari prosedur ini untuk memastikan bahwa seluruh Bus yang

masuk dan keluar beserta jumlah penumpang yang diturunkan didalam terminal tercatat dengan baik. Berdasarkan observasi penulis, pencatatan kendaraan angkutan umum yang masuk sudah dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur

4. Menaikkan penumpang didalam terminal dan memberangkatkan kendaraan dari terminal

Tujuan dari prosedur ini memastikan bahwa seluruh kendaraan angkutan umum yang akan berangkat dari terminal memenuhi kewajiban untuk menaikkan penumpangnya didalam terminal. Berdasarkan observasi penulis, hal tersebut sudah dilakukan sesuai prosedur yang ada.

5. Memungut retribusi terminal kendaraan angkutan umum yang akan diberangkatkan dari terminal

Tujuan dari prosedur ini untuk memastikan bahwa seluruh angkutan umum yang berangkat dari terminal membayar retribusi terminal sesuai peraturan daerah dan hal ini juga sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

6. Memungut retribusi parkir kendaraan pribadi, sepeda motor dan ojek yang akan meninggalkan terminal.

Tujuan dari prosedur ini untuk memastikan bahwa seluruh kendaraan pribadi, sepeda motor dan ojek yang meninggalkan terminal

membayar retribusi terminal sesuai peraturan daerah dan hal ini juga sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

7. Mengeluarkan kendaraan dari terminal

Tujuan dari prosedur ini untuk memastikan bahwa seluruh angkutan umum, kendaraan pribadi, sepeda motor dan ojek yang akan keluar dari terminal terhindar dari resiko kemacetan dan kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan observasi penulis, hal ini tidak dilakukan dan tidak ada petugas yang melakukan prosedur ini

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa responsibility dari pihak UPT tergolong tidak baik, karena masih banyak kegiatan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

#### **4. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dari UPT Terminal AKAP sebagai pelaksana kegiatan pengelola terminal dan retribusi terminal merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan dalam memelihara sarana prasarana terminal dan pengelolaan retribusi terminal. Hal tersebut dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna terminal.

Akuntabilitas terbagi dua yaitu

- a. Akuntabilitas vertikal

Akuntabilitas vertikal adalah pertanggungjawaban atas segala kegiatan yang dilakukan UPT Terminal AKAP Dumai kepada otoritas yang lebih tinggi. Pertanggungjawaban itu dapat berupa hasil pengelolaan terminal tersebut yakni pendapatan retribusi dan juga laporan tertulis secara periodik terhadap hasil kerja dari UPT tersebut.

Sebagai Unit Pengelola Teknis Terminal, UPT Terminal Penumpang merupakan salah satu instansi vertikal dibawah Dinas Perhubungan Kota Dumai. Sehingga Pertanggungjawaban dari pihak UPT kepada Pihak Dinas Perhubungan. Dalam pelaksanaannya, pihak UPT sudah bertanggungjawab kepada Dinas perhubungan,

Dalam pengelolaan terminal, Akuntabilitas ini telah dilakukan pihak UPT dengan melakukan penyusunan laporan tertulis secara periodik kepada dinas perhubungan. Dinas perhubungan telah menetapkan target pencapaian retribusi , namun pencapaian retribusi yang diharapkan masih kurang. Hal ini wajar bila melihat kondisi terminal saat ini yang belum terbenahi secara optimal.

#### b. Akuntabilitas Horizontal

Akuntabilitas Horizontal adalah pertanggungjawaban atas segala kegiatan UPT Terminal AKAP Dumai kepada Masyarakat

luas. Pelaksanaan kegiatan UPT Terminal AKAP Dumai harus sesuai dengan norma-norma yang berlaku dimasyarakat juga diharapkan untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kegiatan atau program yang dilakukan oleh pihak penyelenggara terminal belum pernah memiliki sengketa atau menyimpang dari norma-norma masyarakat sekitar terminal.

### 5. **Transparansi**

Transparansi atau keterbukaan adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan lain lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Dalam pengelolaan retribusi terminal, keterbukaan informasi sangat penting agar ketetapan biaya yang harus dibayarkan itu jelas dan tidak menimbulkan yang namanya pungutan liar. Keterbukaan informasi (transparansi) telah dilakukan pihak UPT dengan menampilkan tarif retribusi pada karcis-karcis retribusi. Penetapan biaya tersebut juga telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja UPT Terminal AKAP Kota Dumai

#### A. **Faktor Ekonomi**

Faktor Ekonomi yaitu Tingkat Perkembangan Ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar. (Tangkilisan, 2005 :181).

Dalam pengelolaan retribusi jasa terminal tidak terlepas dari faktor ekonomi yang mempengaruhi jumlah pendapatan retribusi terminal. Hal ini disebabkan oleh tarif kendaraan umum yang semakin mahal dan semakin mudah mendapatkan kendaraan pribadi. Dengan banyaknya kendaraan pribadi, angkutan umum menjadi tidak laku lagi di kota Dumai seperti misalnya oplet yang sudah tidak beroperasi lagi di kota Dumai. Dan juga dengan banyaknya kendaraan pribadi yang menjelma menjadi mobil travel, mengakibatkan daya saing terhadap bus-bus mini (travel), sehingga berakibat pada sepihnya aktifitas dari terminal.

### **B. Kepemimpinan**

Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi. (Tangkilisan, 2005:180).

Organisasi publik seperti UPT Terminal masih bersifat hierarki sehingga membutuhkan sosok kepemimpinan yang handal yang bisa mengendalikan anggotanya

agar bekerja sesuai standar dan tujuan organisasi. Tetapi kepemimpinan yang ada dalam UPT tidak dapat mengendalikan anggota organisasi agar dapat bekerja sesuai standar.

### **C. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan anggota penggerak jalannya organisasi, maka sangat diperlukan komposisi SDM yang berkualitas dan memadai. Faktor sumber daya manusia ini meliputi jumlah sumber daya manusia yang ada, tingkat kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut.

Sumber daya manusia yang ada pada unit pelaksana teknis terminal AKAP Dumai kurang memadai, dilihat dari rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya tenaga ahli dan jumlah pegawai PNS yang minim, Hal ini menyebabkan banyaknya tugas yang tidak dapat diselesaikan dengan baik seperti Pengaturan lalu lintas dalam terminal tidak dilakukan, yang mengakibatkan kelancaran arus lalu lintas dalam terminal menjadi terganggu.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Sejalan dengan tujuan yang dikembangkan dan bahasan dalam penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan secara rinci sebagai berikut :

1. Kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Terminal AKAP Dumai dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya yang dilihat dari tangibles, responsiveness, responsibility, accountability dan transparansi belum seluruhnya dapat dilakukan dengan baik. Dalam hal ketampakan fisik, kondisi terminal telah termakan usia dan banyak fasilitas-fasilitas yang kurang terawat, UPT Terminal AKAP Dumai sudah merespon keluhan dilapangan dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan sudah mulai melakukan rencana kerja pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas yang telah termakan usia.. Kemudian dalam hal pengawasan dan pengendalian lalu lintas di dalam terminal belum dapat dilakukan dikarenakan jumlah personil PNS yang dirasa kurang dalam UPT tersebut. Responsibility dapat dilakukan dengan baik dengan adanya perencanaan tahunan untuk menanggulangi masalah-masalah yang terjadi di dalam terminal. Namun belum semua perencanaan dapat terpenuhi, seperti rencana dalam menambah jumlah personil PNS dan pemberian pendidikan dan Latihan (DIKLAT). UPT Terminal AKAP juga belum mampu melakukan semua tupoksi karena kendala sumber daya manusia itu sendiri, namun segala kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan peraturan yang ada.

2. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Terminal AKAP Dumai dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya dipengaruhi beberapa faktor, yaitu Faktor Ekonomi, kepemimpinan dan Sumber Daya Manusia.

#### **B. Saran**

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan, maka ada beberapa saran yang akan dikemukakan untuk meningkatkan kinerja Unit Pelaksana Teknis Terminal AKAP Dumai yaitu :

1. Untuk Dinas Perhubungan Kota Dumai yang membawahi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Terminal AKAP Dumai untuk segera menambah jumlah personil yang dibutuhkan oleh pihak UPT dan juga dapat memberikan DIKLAT terhadap personil yang ada sehingga tugas, pokok dan fungsi dari UPT dapat terlaksana dengan baik.
2. Dalam hal perencanaan penambahan jumlah personil PNS yang ada dan perencanaan pemberian DIKLAT di dalam terminal, harus dapat lebih berkoordinasi secara terus-menerus kepada Dinas Perhubungan sehingga apa yang direncanakan itu dapat tercapai.
3. Dalam hal pembenahan fasilitas-fasilitas yang ada didalam terminal agar dipercepat, sehingga menjadi daya tarik dan dapat menarik antusias

masyarakat untuk datang ke terminal

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji, 2011, *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Adisasmita, Sakti Adji, 2011, *Jaringan Transportasi*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta :Universitas Gajah Mada
- Hasibuan malayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Herujito, Yayat M. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Grasindo. Jakarta
- Husein, M Fakhri, Wibowo, Amin. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Keban, Yeremias T. 2008. *Indikator Kinerja Pemda, pendekatan manajemen dan kebijakan*, Yogyakarta : Fisip UGM
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Penerbit Unit Penerbitan dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YPKN, Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran kinerja sekor publik*. BPFE UGM Yogyakarta:Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2006. *Evaluasi kinerja SDM*. Penerbit Refika Aditama. Bandung
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*, penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ruky. Achmad S. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja*,PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sutarto. 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2001. *SDM dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV. Alfabeta

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta :PT Gramedia.

Tampubolon P. Manahan. 2004. Prilaku Keorganisasian. Ghalia Indonesia. Jakarta

Wibowo. 2006. Manajemen Perubahan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Widodo, Joko. 2005. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Malang : Banyumedia.

Winardi. 2006. Teori Organisasi dan Pengorganisasian, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.

Thoha, Miftah. 2003. Dimensi-dimensi Prima ilmu Administrasi Negara. PT. RajaGrafindo Persada:Jakarta

Yeremias T. Keban. 2008 Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik. Yogyakarta : Gaya Media

## **Dokumen**

PEDOMAN PENGEOLAAN  
TERMINAL: KEMENTRIAN PU

PERDA DUMAI NO 24 TAHUN  
2011 tentang Penyelenggaraan  
Terminal Dan Retribusi Terminal

UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu  
Lintas Angkutan Jalan

Sumber dari Internet :

[Id.m.wikipedia.org/wiki/prinsip  
manajemen](http://id.m.wikipedia.org/wiki/prinsip_manajemen)

