

PENGARUH PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FAJAR ADE SETYAWAN
NIM.115030101111061**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2016

MOTTO

What do you do is "What do you get"

(Fajar Ade Setyawan)

"Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri"

(Q.S. Al-Isra 17:7)

Halaman Persembahan

*Kupersembahkan Karyaku
Kepada Ayah dan Ibu Tercinta
Adikku Tersayang, Seluruh Keluargaku
Serta Sahabat-Sahabatku*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang)

Disusun oleh : Fajar Ade Setyawan

NIM : 115030101111061

Fakultas : Ilmu Administrasi

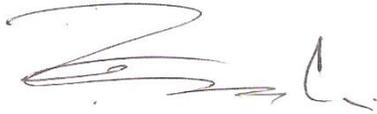
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 1 Desember 2015

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Hermawan, S.IP, M.Si

NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Drs. Minto Hadi M.Si

NIP. 19540127 198103 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 14 Januari 2016
Jam : 12.00 WIB
Skripsi atas nama : Fajar Ade Setyawan
Judul : Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap
Pelayanan Publik (Studi Pada Terminal Talangagung di
Kabupaten Malang)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Hermawan, S. IP, M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota 1



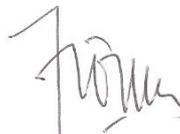
Drs. Minto Hadi M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota 2



Drs. Moch. Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota 3



Wima Yudho Prasetyo, S.Sos, M.AP
NIP. 19790523 200604 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003), Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 1 Desember 2015

Mahasiswa



Fajar Ade Setyawan
NIM. 115030101111061

RINGKASAN

Fajar Ade Setyawan, 2015, **Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang)**, Dr. Hermawan, S. IP, M.Si, Drs. Minto Hadi M.Si, 86 Hal + xv

Dalam sebuah negara, infrastruktur merupakan bagian penting dalam proses pembangunan nasional. Sebagai salah satu infrastruktur dasar di suatu wilayah, sarana dan prasarana transportasi sangat diperlukan sebagai pemicu akan adanya perkembangan suatu wilayah. Infrastruktur transportasi yang penting eksistensinya adalah keberadaan terminal. Pengelolaan terminal sebagai salah satu prasarana penunjang sistem transportasi sangat penting dan strategis, karena selain berfungsi sebagai pusat pelayanan jasa transportasi juga berfungsi sebagai pelayanan umum untuk turun-naiknya penumpang serta untuk upaya pengendalian lalu lintas. Terminal Talangagung merupakan terminal yang luasnya $\pm 5000\text{m}^2$ diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, serta merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana seiring dengan perkembangan transportasi, namun setelah beberapa tahun berdiri terminal tersebut kurang berjalan secara optimal. Banyak angkutan umum yang enggan menempati karena dinilai kurang strategis dan sedikit penumpang. Sehingga terminal yang awal mulanya merupakan terminal tipe B telah menjadi penurunan status menjadi terminal tipe C. Hal ini dikarenakan terminal bayangan banyak yang muncul di Kota Kepanjen yang menyebabkan tidak optimalnya Terminal Talangagung.

Oleh karena itu tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dari pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik yang ada di Terminal Talangagung. Dengan menyajikan data statistik sehingga dapat dengan mudah untuk mengetahui gambaran pengaruh yang terjadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Pembangunan Infrastruktur Transportasi (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Variabel Pelayanan Publik (Y) di Terminal Talangagung dengan koefisien Adjusted $R^2 = 0,407$ dapat dijelaskan bahwa 40,7% Pelayanan Publik di Terminal Talangagung mampu dijelaskan oleh variabel Pembangunan Infrastruktur Transportasi dan sisanya yang 59,3% mampu dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk model dalam penelitian ini.

Kata kunci: Pembangunan, Infrastruktur Transportasi, Pelayanan Publik

SUMMARY

Fajar Ade Setyawan, 2015, **The Influence Of Transportation Infrastructure's Development Toward Public Service (Study At Talangagung Terminal, Malang District)**, Dr. Hermawan S. IP, M.Si, Drs. Minto Hadi M.Si, 86 Pages + xv

Infrastructure is one of the most important part of a country's development. Transportation's infrastructure has important role in a region, because it can stimulate the region's development it self. When it comes to transportation's infrastructure, terminal is the most important part. Terminal's management takes important and strategic part as supporting facilities in whole transportation system because it can be used as public service (where passenger comes in and out) as well the traffic's control effort. Talangagung Terminal has $\pm 5000\text{m}^2$ area that intended to be able to give optimum service to society. This is the manifestation of government's responsibility to provide good (transportation) facilities and infrastructure. In years, Talangagung Terminal doesn't work optimally. Most of public transportation doesn't want to come because the lack of passenger and the place that not strategic. It has impact, the terminal was type B, now going down to type C because right now in Kepanjen, there are a lot of "Shadow Terminal".

In terms of the fact, the main purpose of this research is to get to know how far the impact of transportation infrastructure's development to public service in Talangagung terminal and presenting statistic data so it can be understood easily.

This research shows that "transportation infrastructure's development variable" (X) has significant impact to "Public service" (Y) in Talangagung Terminal with coefficient of Adjusted $R^2 = 0,407$ can be describe that 40,7% public service in Talangagung Terminal can be describe by transportation infrastructure's development variable and rest of it, 59,3% can be describe with "another variable" that not included in this research model.

Keyword: Development, Transportation infrastructure, Public service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Dr. Lely Indah Minarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Dr. Hermawan, S. IP, M.Si, selaku Ketua Komisi Pembimbing penulis
5. Drs. Minto Hadi M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing penulis

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberi ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Bapak Djulianta selaku Kepala Pelaksana Unit Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kapanjen.
8. Bapak Ganepan Budianto selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kapanjen.
9. Ayah dan Ibu tercinta serta adik tersayang yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman program studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2011 yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Malang, 1 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Pembangunan Infrastruktur Transportasi	11
1. Pengertian Pembangunan	11
2. Pengertian Infrastruktur	14
3. Infrastruktur Transportasi	16
4. Pengertian Pembangunan Infrastruktur Transportasi.....	20
B. Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	26
3. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	27
4. Asas-asas Pelayanan Publik	28
5. Dimensi Pelayanan Publik	29
C. Hubungan Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik	32
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis.....	34



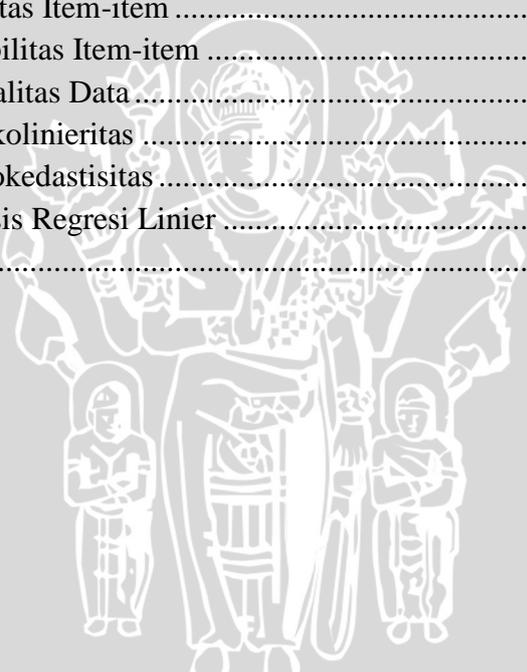
BAB III	METODE PENELITIAN	35
A.	Jenis Penelitian	35
B.	Lokasi Penelitian	36
C.	Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	36
1.	Variabel Penelitian	36
2.	Definisi Operasional	37
3.	Skala Pengukuran	40
D.	Populasi dan Sampel	40
1.	Populasi	40
2.	Sampel	41
E.	Metode Pengumpulan Data	42
1.	Data primer	42
2.	Data sekunder	42
F.	Teknik Pengumpulan Data	42
1.	Kuesioner	42
2.	Teknik Observasi	43
3.	Studi kepustakaan dan dokumentasi	43
G.	Uji Instrumen Penelitian	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas	44
H.	Uji Asumsi Klasik	45
1.	Uji Normalitas	45
2.	Uji Multikolinearitas	45
3.	Uji Heteroskedastisitas	46
I.	Teknik Analisis Data	47
1.	Analisis Regresi Sederhana	47
2.	Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	48
3.	Pengujian Hipotesis	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A.	Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	50
1.	Gambaran Umum Kabupaten Malang	50
a)	Kondisi Geografis Kabupaten Malang	50
b)	Visi dan Misi Kabupaten Malang	51
2.	Gambaran Umum Terminal Talangagung dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan	56
a)	Gambaran Umum Terminal Talangagung	56
b)	Fasilitas Terminal Talangagung	56
c)	Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kepanjen	57
B.	Gambaran Umum responden	58

1. Karakteristik Jenis Kelamin	58
2. Karakteristik Usia Responden	59
3. Karakteristik Pendidikan Terakhir	60
C. Analisis Data dan Interpretasi Data	60
1. Distribusi Frekuensi Jawaban	60
a) Pembangunan Infrastruktur Transportasi	61
b) Pelayanan Publik	64
2. Uji Instrumen Penelitian	67
a) Uji Validitas	67
b) Uji Reliabilitas	69
3. Uji Asumsi Klasik	70
a) Uji Normalitas	70
b) Uji Multikolinieritas	71
c) Uji Heterokedastisitas	72
4. Teknik Analisis Data	73
a) Analisis Regresi Linier Sederhana	73
b) Koefisien Deteriminan (<i>Adjusted R Square</i>)	74
c) Pengujian Hipotesis	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian	75
E. Keterbatasan Penelitian	82
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

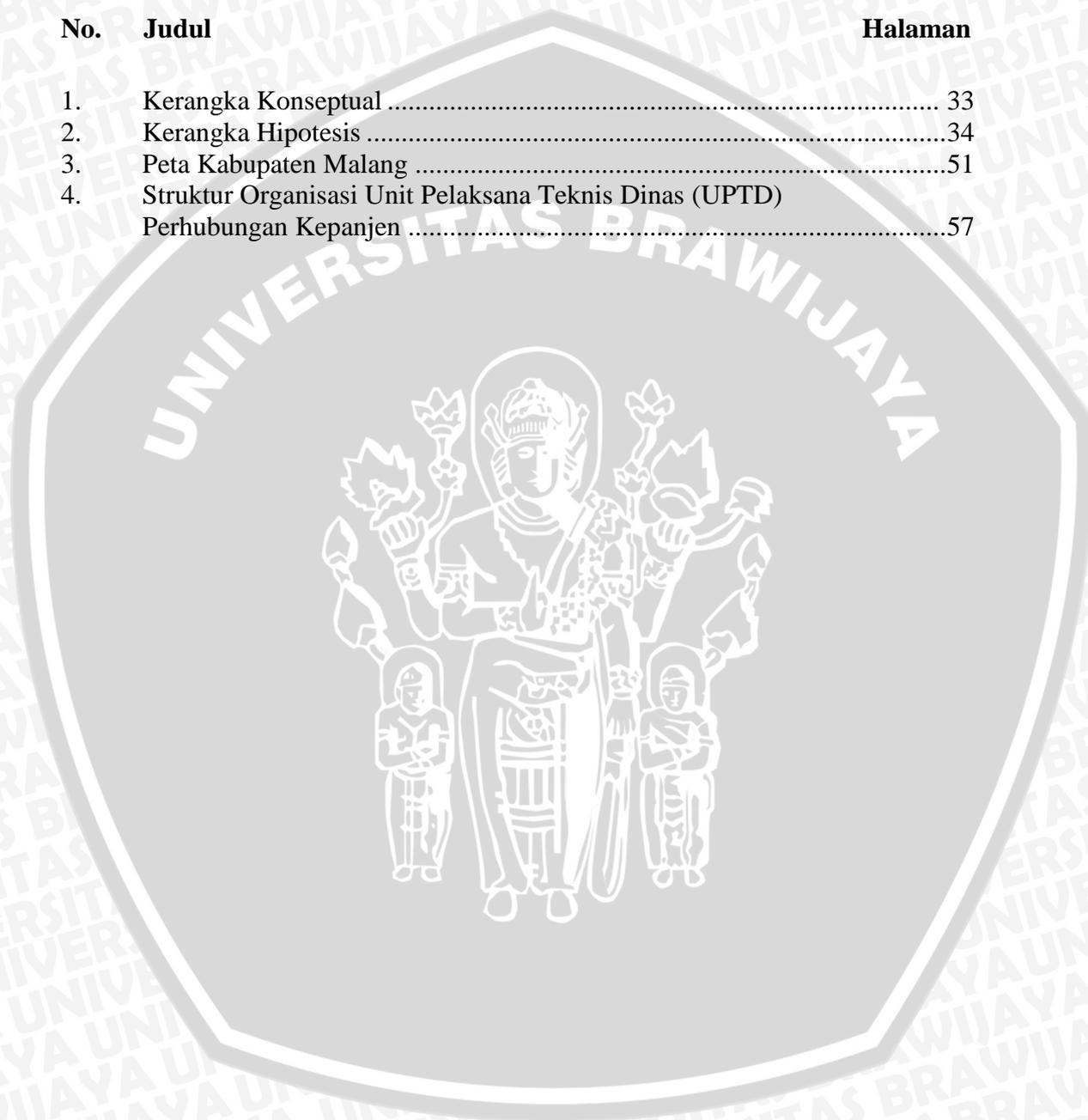
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Variabel, Indikator, dan Item	39
2.	Skala Pengukuran	40
3.	Layanan Angkutan Di Terminal Talangagung	57
4.	Jenis Kelamin Responden	58
5.	Rentang Usia Responden	59
6.	Pendidikan Terakhir Responden	60
7.	Distribusi Frekuensi Variabel X	61
8.	Distribusi Frekuensi Variabel Y	64
9.	Hasil Uji Validitas Item-item	68
10.	Hasil Uji Reliabilitas Item-item	69
11.	Hasil Uji Normalitas Data	70
12.	Hasil Uji Multikolinieritas	71
13.	Hasil Uji Heterokedastisitas	72
14.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier	73
15.	Hasil Uji t	75



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	33
2.	Kerangka Hipotesis	34
3.	Peta Kabupaten Malang	51
4.	Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kepanjen	57



DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul |
|-----|---|
| 1. | Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika |
| 2. | Kuesioner Penelitian |
| 3. | Uji Validitas |
| 4. | Uji Reliabilitas |
| 5. | Uji Normalitas |
| 6. | Uji Heterokedastisitas |
| 7. | Uji Multikolinieritas |
| 8. | Uji Regresi Linier Sederhana |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan dari sesuatu yang kurang menjadi sesuatu yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana. Kertasasmita dalam Patton (2005:1). Pembangunan yang baik akan mampu mendorong tumbuhnya kebersamaan, pemerataan nilai dan kesejahteraan. Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yaitu:

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berdaulatkan rakyat dengan berdasarkan kepada: Ketuhanan yang maha esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia, dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”

Dimana dari pembukaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pengembangan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara guna mewujudkan pembangunan nasional. Seperti pendapat Poension dalam Suryono (2010:61) bahwa pembangunan bangsa merupakan bagian integral pembangunan nasional suatu negara. Hal ini juga diperkuat menurut Siagian (2004:04) bahwa pembangunan

merupakan usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Hal ini merupakan apa yang diinginkan oleh bangsa Indonesia untuk dapat melaksanakan pembangunan dalam rangka mewujudkan kehidupan masyarakat yang sama seajarnya dengan negara lain yang lebih maju.

Pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan negara telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 18 yang menyatakan bahwa daerah Indonesia terbagi dalam daerah yang bersifat otonom atau bersifat daerah administrasi. Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemberian hak otonomi dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah agar dapat menggali sumber-sumber keuangan daerah sendiri untuk membiayai pelaksanaan pembangunan, sehingga dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Muljana dalam Pramana (2013:587) pembangunan yang dilaksanakan pemerintah umumnya yang bersifat infrastruktur atau prasarana, yaitu bangunan fisik ataupun lembaga yang mempunyai kegiatan produksi, logistik dan pemasaran barang dan jasa serta kegiatan kegiatan lain dibidang ekonomi, sosial budaya, politik dan pertahanan keamanan. Pada pembangunan nasional diperlukan adanya keserasian

antara infrastruktur nasional, infrastruktur regional, infrastruktur perkotaan hingga infrastruktur pedesaan. Sehingga dibutuhkan pembangunan infrastruktur mencakup ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai terhadap semua sektor. Infrastruktur sendiri menurut Grigg (1988) merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi. Ketersediaan infrastruktur memberikan dampak sistem sosial dan sistem ekonomi yang ada di masyarakat. Meskipun begitu, pembangunan infrastruktur secara global hanya menekankan pada mekanisme tanpa melihat daya tahan infrastruktur yang digunakan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya perhatian yang mendalam tentang hakikat pembangunan infrastruktur secara menyeluruh. Pembangunan infrastruktur membutuhkan peran aktor yang cukup banyak sehingga tidaklah mudah untuk menerapkannya. Padahal dengan adanya ketersediaan infrastruktur yang memadai dapat memberikan aksesibilitas dan pelayanan publik bagi masyarakat.

Sebagai salah satu infrastruktur dasar di suatu wilayah, sarana dan prasarana transportasi sangat diperlukan sebagai pemicu akan adanya perkembangan suatu wilayah. Keberadaan infrastruktur transportasi merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan akan pentingnya sistem transportasi bagi masyarakat. Dengan adanya infrastruktur transportasi, kegiatan-kegiatan

sektor ekonomi lainnya akan tumbuh dan berkembang (*trade follows the ship*). Sedangkan pada wilayah yang sektor perekonomiannya sudah berjalan, infrastruktur transportasi berfungsi sebagai roda penggerak perekonomian (*ship follows the trade*). Sarana dan prasarana transportasi diperlukan guna meningkatkan pelayanan jasa transportasi secara efisien, handal, berkualitas, aman, dan harga yang terjangkau bagi masyarakat.

Ketersediaan infrastruktur transportasi yang memadai perlu melihat kelengkapan dari berbagai faktor. Infrastruktur transportasi yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator seperti ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, dan pemanfaatannya Gibson et al. (1997). Kualitas serta kelengkapan sarana dan prasarana transportasi merupakan komponen utama untuk memberikan pelayanan publik khususnya pada bidang transportasi. Hal ini diharapkan dapat menunjang pelayanan publik bagi pengguna transportasi dengan melihat beberapa faktor yaitu kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi dapat terpenuhi kebutuhannya dalam melakukan kegiatan yang membutuhkan moda transportasi.

Sistem kebutuhan akan transportasi ini membutuhkan pergerakan sebagai alat pemecahan kebutuhan pergerakan manusia dan atau barang, jelasnya membutuhkan moda (sarana) transportasi dan media (prasarana) tempat moda transportasi tersebut bergerak. Prasarana transportasi yang diperlukan meliputi sistem jaringan yakni terminal, jalan, dan kendaraan, ketiganya tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam menunjang kegiatan

masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Murlok dalam Mustari (2011:2) bahwa komponen utama dalam sistem transportasi yakni jalan dan terminal, kendaraan, sistem pengoperasian (yang mengatur manusia, kendaraan, jalan, dan terminal) unsur-unsur tersebut saling terkait dalam memenuhi permintaan akan transportasi yang berasal dari manusia. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan di bidang transportasi sebagai suatu sistem, tidak terlepas dari penyediaan dan pengelolaan berbagai prasarana penunjang ketiganya.

Salah satu dari ketiga unsur tersebut, infrastruktur transportasi yang penting eksistensinya adalah terminal. Pengelolaan terminal sebagai salah satu prasarana penunjang sistem transportasi sangat penting dan strategis, karena selain berfungsi sebagai pusat pelayanan jasa transportasi yang dapat menampung penumpang dan arus kendaraan secara layak, memadai dan nyaman, juga berfungsi sebagai pelayanan umum untuk turun-naiknya penumpang serta untuk upaya pengendalian lalu lintas. Menurut Marlok (1995:269) bahwa terminal adalah titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sistem. Hal ini juga diperkuat pendapat dari Abubakar (1995) bahwa salah satu fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda angkutan ke moda atau kendaraan lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi. Jika ketersediaan sarana dan prasarana yang ada terminal dapat tercukupi dengan baik maka secara

otomatis akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa pembangunan infrastruktur transportasi berkaitan dengan pelayanan publik. Keberadaan infrastruktur transportasi merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan akan pentingnya sistem transportasi bagi masyarakat. Prasarana transportasi yang diperlukan salah satunya dengan adanya keberadaan terminal, pengelolaan terminal sebagai salah satu prasarana penunjang sistem transportasi sangat penting, karena selain berfungsi sebagai pusat pelayanan jasa transportasi yang dapat menampung penumpang dan arus kendaraan secara layak, juga berfungsi sebagai pelayanan umum untuk turun-naiknya penumpang. Kualitas serta kelengkapan sarana dan prasarana transportasi merupakan komponen utama untuk memberikan pelayanan publik khususnya pada bidang transportasi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi dapat terpenuhi kebutuhannya dalam melakukan kegiatan yang membutuhkan moda transportasi.

Terminal Talangagung merupakan terminal yang berada di Kepanjen, Kabupaten Malang. Terminal yang luasnya kurang lebih 5000m² diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, serta merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana seiring dengan perkembangan

transportasi yang ada. Di dalam area terminal tersebut terdapat tiga kantor pelayanan yaitu: (1) UPTD Perhubungan Kepanjen, (2) UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, serta (3) SAMSAT Talangagung. Namun setelah beberapa tahun berdiri, terminal tersebut kurang berjalan secara optimal. Banyak angkutan umum yang enggan menempti karena dinilai kurang strategis dan sedikit penumpang. Sehingga terminal yang awal mulanya merupakan terminal tipe B telah mengalami penurunan status menjadi terminal tipe C. Hal ini dikarenakan terminal bayangan banyak yang muncul di Kota Kepanjen yang menyebabkan tidak optimalnya Terminal Talangagung. Kenyamanan beberapa titik jalan raya Kota Kepanjen menjadi tertangu, akibat penumpakan angkutan umum. Terminal yang diresmikan pada tahun 2002 tersebut pada dasarnya merupakan tempat transit penumpang yang merupakan kewajiban dari pemerintah dalam menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan transportasi untuk masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang)”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik di Terminal Talangagung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi sebuah kontribusi yang bisa diterima oleh semua pihak terutama yang terkait dalam penelitian ini, dan penelitian dapat memberikan manfaat baik secara teknis maupun teoritis. Adapun kontribusi yang ingin dicapai adalah :

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti, mahasiswa dan orang lain sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan pemikiran serta masukan bagi pemerintah, instansi/lembaga terkait dalam pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang merupakan rangkaian antar bab yang satu dengan bab lainnya. Untuk mempermudah pemahaman penelitian ini maka secara sistematis dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang mengenai keterkaitan, fenomena, serta permasalahan pembangunan infrastruktur transportasi dengan pelayanan publik yang ada di Terminal Talangagung, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan berbagai kajian teori tentang pembangunan infrastruktur transportasi, pelayanan publik, kerangka konseptual, serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga dalam penelitian menguraikan jenis penelitian yang menggunakan *explanatory research*, lokasi penelitian, variabel penelitian, definisi operasional antara variabel pembangunan infrastruktur transportasi dan variabel pelayanan publik serta skala pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, teknik analisis data, serta pengujian hipotesis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat dalam penelitian menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi dan situs penelitian yaitu di Terminal Talangagung Kabupaten Malang, gambaran umum responden, Bab ini juga menguraikan tentang interpretasi data mengenai variabel infrastruktur transportasi dan variabel pelayanan publik, hasil analisis data yang telah diuji melalui uji yang telah ditentukan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan teknik analisis data melalui uji analisis regresi sederhana dimana hasil pengujian pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, pengujian hipotesis dimana H_a diterima/ H_0 ditolak yang artinya pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. serta keterbatasan penelitian dimana penulis mengalami kendala dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup menjelaskan mengenai hasil kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisis bab IV yaitu variabel pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh signifikan terhadap variabel pelayanan publik. Bab ini juga menyajikan saran sebagai kontribusi penelitian secara praktis maupun ilmiah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pembangunan Infrastruktur Transportasi

1. Pengertian Pembangunan

Menurut Kartasasmita dalam Patton (2005:1) pembangunan adalah suatu proses perubahan kearah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana. Sedangkan menurut Katz dalam Suryono (2010:3) mendefinisikan pembangunan sebagai berikut:

“Pembangunan merupakan suatu proses perubahan sosial dalam suatu masyarakat, yang diselenggarakan dengan jalan memberi kesempatan yang seluas-luasnya pada masyarakat untuk berpartisipasi, untuk mendapatkan kemajuan baik secara sosial maupun material bagi mayoritas warga masyarakat dengan mengendalikan lingkungan hidup mereka secara lebih baik (termasuk masalah pemerataan, kebebasan, dan berbagai masalah kualitas hidup yang lain)”.

Pengertian pembangunan menurut Siagian (2007:04) merupakan usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Hal ini juga diperkuat menurut Tjokroamidjojo dan Mustofadidjaja (2002:10) berpendapat bahwa pembangunan merupakan upaya suatu masyarakat/bangsa yang merupakan suatu perubahan sosial yang besar

dalam berbagai bidang kehidupan ke arah masyarakat yang lebih maju dan baik, sesuai dengan pandangan masyarakat/bangsa itu.

Sedangkan definisi pembangunan menurut Bryant dan White yang dikutip oleh Suryono (2010:2) menyebutkan bahwa pembangunan adalah upaya meningkatkan kemampuan manusia untuk mempengaruhi masa depannya dengan memiliki lima implikasi utama, yaitu:

1. Pembangunan berarti membangkitkan kemampuan manusia secara optimal, baik individu maupun kelompok (*capacity*).
2. Pembangunan berarti mendorong tumbuhnya kebersamaan, pemerataan nilai dan kesejahteraan (*equity*).
3. Pembangunan berarti menaruh kepercayaan kepada masyarakat untuk membangun dirinya sendiri sesuai dengan kemampuannya. Kepercayaan ini dinyatakan dalam bentuk kesempatan yang sama, kebebasan memilih dan kekuasaan untuk memutuskan (*empowerment*).
4. Pembangunan berarti membangkitkan kemampuan untuk membangun secara mandiri (*sustainability*).
5. Pembangunan berarti mengurangi ketergantungan negara satu kepada Negara lain, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan menghormati (*interdependence*).

Menurut Patton (2005:2), Hakekat dari konsep pembangunan adalah “suatu usaha yang dilakukan, dalam mengadakan perubahan-perubahan atau perkembangan menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Pelaksanaan pembangunan tersebut dilaksanakan bersama-sama oleh pemerintah dan masyarakat sesuai dengan pokok pembangunan, dimana pembangunan harus dapat memberikan perubahan hidup bagi masyarakat untuk menuju suatu kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat. Menurut Suryono (2010:4) secara sederhana memberikan

definisi pembangunan yaitu sebagai suatu proses perubahan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus untuk mencapai kemajuan dan perbaikan hidup yang lebih baik menuju tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu dalam pembangunan (*development*) terkandung unsur-unsur: (1) Perubahan: yaitu perubahan dari sesuatu yang dianggap masih kurang menuju kesempurnaan, (2) Tujuan: yaitu tujuan yang diarahkan dari, oleh dan untuk rakyat (manusia) menuju pelestarian, kesejahteraan, dan kebahagiaan hidup yang lebih baik, dan (3) Potensi: yaitu potensi masyarakat yang terdapat dalam masyarakat itu sendiri yang kemudian dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan perencanaan pembangunan.

Namun secara umum ada suatu kesepakatan bahwa pembangunan merupakan proses untuk melakukan perubahan (Riyadi, 2005) Dengan kata lain pembangunan merupakan suatu proses perubahan dari sesuatu yang kurang menjadi sesuatu yang lebih berarti (*development signifies change from something thought to be less desirable to something thought to be desirable*). Dari banyaknya pernyataan mengenai pengertian pembangunan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pembangunan merupakan suatu proses perubahan dari sesuatu yang kurang menjadi sesuatu yang lebih baik sesuai tujuan yang diinginkan agar dapat mensejahterkan masyarakat, sehingga pelaksanaan pembangunan tersebut

dilaksanakan secara bersama-sama baik pemerintah maupun dengan masyarakat.

2. Pengertian Infrastruktur

Infrastruktur sendiri menurut Grigg (1988) merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi. Usman dalam (Ditjen Dikti, 2010:17) mengkonsepsikan infrastruktur sebagai fasilitas fisik beserta layanan bagi kepentingan masyarakat. Infrastruktur sebagai bagian dari sektor pembangunan menjadi komponen penting mewujudkan keberdayaan hidup bagi masyarakat.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur menyebutkan bahwa:

“Infrastruktur adalah fasilitas teknis, fisik, sistem, perangkat keras, dan lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Kodatie dalam Prasetyo (2009:4), infrastruktur didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh agen-agen publik untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembangunan limbah,

transportasi dan pelayanan-pelayanan similar untuk memfasilitasi tujuan-tujuan ekonomi.

The World Bank dalam Prasetyo (2009:4) membagi infrastruktur menjadi tiga, yaitu:

- 1) Infrastruktur ekonomi, merupakan infrastruktur fisik yang diperlukan untuk menunjang aktivitas ekonomi, meliputi *public utilities* (tenaga, telekomunikasi, air, sanitasi, gas), *public work* (jalan, bendungan, kanal, irigasi dan drainase) dan sektor transportasi (jalan, rel, pelabuhan, lapangan terbang dan sebagainya).
- 2) Infrastruktur sosial, meliputi pendidikan, kesehatan, perumahan dan rekreasi.
- 3) Infrastruktur administrasi, meliputi penegakan hukum, kontrol administrasi dan koordinasi.

Secara umum, infrastruktur dapat didefinisikan sebagai prasarana dasar bagi kehidupan sosial, budaya, politik, ekonomi dan pertahanan keamanan yang disediakan untuk masyarakat. Infrastruktur dapat dibedakan atas dasar pemanfaatan sektor yaitu infrastruktur pertanian, infrastruktur ekonomi, infrastruktur pendidikan, infrastruktur pemukiman, infrastruktur transportasi, infrastruktur energi dan infrastruktur informasi dan komunikasi. Secara praktis, jenis infrastruktur dasar yang dikenal luas adalah jaringan jalan, jaringan irigasi, jaringan air bersih, jaringan telekomunikasi, dan jaringan listrik. Adanya ketersediaan infrastruktur yang baik dapat memberikan aksesibilitas masyarakat kepada pelayanan publik termasuk barang dan jasa serta pekerjaan termasuk interaksi sosial.

Berdasarkan definisi infrastruktur oleh Grigg (1988), maka infrastruktur dapat dibagi menjadi 13 kategori yang meliputi:

- 1) Sistem penyediaan air: waduk, penampungan air, transmisi dan distribusi, fasilitas pengolahan air
- 2) Sistem pengolahan limbah: pengumpul, pengolahan, pembangunan daur ulang
- 3) Fasilitas pengolahan limbah (padat)
- 4) Fasilitas pengendalian banjir, drainase, irigasi
- 5) Fasilitas lintas air dan navigasi
- 6) Fasilitas transportasi: jalan, rel, bandar udara. Termasuk didalamnya adalah tanda-tanda lalu lintas, fasilitas pengontrol
- 7) Sistem transit publik
- 8) Sistem kelistrikan: produksi dan distribusi
- 9) Fasilitas gas alam
- 10) Gedung publik: sekolah, rumah sakit
- 11) Fasilitas perumahan publik
- 12) Taman kota sebagai daerah resapan, tempat bermain termasuk stadion
- 13) Komunikasi

Dengan demikian infrastruktur merupakan aset fisik ataupun prasarana publik yang dirancang dalam sistem meliputi penyediaan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan utilitas lainnya yang disediakan pemerintah untuk memenuhi tuntutan serta kebutuhan dasar bagi masyarakat.

3. Infrastruktur Transportasi

Salah satu infrastruktur yang memiliki peran penting dalam mendukung masyarakat untuk dapat melakukan aktivitasnya adalah infrastruktur transportasi. Infrastruktur transportasi merupakan suatu bentuk pelayanan penyediaan fasilitas transportasi, baik sarana (moda)

maupun prasarana (jalan dan *utilitas*) yang akan memudahkan manusia untuk melakukan pergerakan (mobilitas) dalam aktivitasnya.

Infrastruktur transportasi dapat difungsikan secara aktif untuk menggerakkan perekonomian daerah yang didahului dengan pembangunan infrastruktur transportasi. Dengan adanya infrastruktur transportasi, kegiatan-kegiatan sektor ekonomi lainnya akan tumbuh dan berkembang (*trade follows the ship*). Dalam kaitannya dengan sektor-sektor perekonomian, infrastruktur transportasi berperan sebagai perangsang tumbuhnya sektor-sektor perekonomian baru dan berkembangnya sektor-sektor perekonomian yang sudah ada.

Menurut Panjaitan (2012) Infrastruktur transportasi dalam fungsinya sebagai fasilitas publik memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yaitu : (1) Mendorong pemerataan pembangunan; (2) Melayani kebutuhan pergerakan masyarakat dengan harga yang terjangkau; (3) Memperlancar mobilitas distribusi barang dan jasa; (4) Mendorong pertumbuhan sektor ekonomi lainnya. Dalam kaitannya dengan sektor antara, infrastruktur transportasi menghubungkan berbagai macam aktivitas ekonomi, merupakan prasarana penghubung antar daerah dan memudahkan mobilitas penduduk serta memperlancar lalu lintas barang antar daerah maupun pengiriman barang ke luar negeri.

Berdasarkan jenisnya, infrastruktur transportasi menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, dalam Pasal 6 yaitu salah satu prasarana lalu lintas dan angkutan jalan adalah terminal.

Terminal

Menurut Fidel Miro (2012:67) terminal dapat diartikan dari beberapa segi:

- 1) Dari segi kedudukan dan keberadaannya dalam sistem transportasi, terminal merupakan salah satu komponen sistem transportasi yang berupa prasarana dan fasilitas tetap. Terminal ini merupakan titik (simpul) dalam jaringan transportasi dan menjadi tempat berhenti atau terputusnya arus pergerakan lalu lintas kendaraan.
- 2) Dari segi fungsi terminal merupakan tempat: mengawali dan mengakhiri satu perjalanan, perawatan sementara kendaraan, *pool* kendaraan, istirahat penumpang dan awak kendaraan, pengaturan jadwal keberangkatan baik kedatangan maupun kelas pelayanan, penjualan tiket dan sebagainya.
- 3) Dari segi tata ruang wilayah, terminal dapat diartikan sebagai unsur tata ruang yang mempunyai peran penting bagi efisiensi kehidupan wilayah, yang dapat membangkitkan perjalanan serta berbentuk sebuah zona (kawasan) dalam ruang wilayah (kota).

Menurut Undang-Undang Nomer 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa:

“terminal merupakan salah satu sarana dan prasarana umum yang sangat diperlukan sebagai pelayanan umum, antara lain adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan”.

a) Tipe terminal

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1993 tentang prasarana dan sarana lalu lintas jalan mengklasifikasikan terminal menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu :

- a. Terminal penumpang tipe A
Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar propinsi (AKAP), dan/atau angkutan lintas batas antar Negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
- b. Terminal penumpang tipe B
Berfungsi melayani kendaraan umum untuk antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.
- c. Terminal penumpang tipe C
Berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

b) Persyaratan Lokasi Terminal

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang terminal transportasi jalan, terminal berdasarkan fungsi pelayanannya dibagi menjadi tiga tipe salah satunya merupakan tipe C dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Terletak di dalam wilayah Kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan,
- b. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi III A. Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan,
- c. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

c) Fasilitas Terminal

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang terminal transportasi jalan dan pedoman teknis pembangunan terminal angkutan penumpang, maka fasilitas terminal penumpang tipe C terdiri dari:

- a. Fasilitas utama : fasilitas utama merupakan suatu fasilitas yang mutlak dimiliki dalam suatu terminal meliputi :
 - 1) Areal keberangkatan,
 - 2) Area kedatangan,
 - 3) Area menunggu,
 - 4) Area lintas.
- b. Fasilitas penunjang : selain fasilitas utama dalam sistem terminal terdapat pula fasilitas penunjang sebagai fasilitas pelengkap yaitu :
 - 1) Ruang kantor
 - 2) Tower / menara pengawas
 - 3) pos pemeriksaan KPS/TPR
 - 4) Musholla
 - 5) Kios
 - 6) WC/kamar mandi
 - 7) Peralatan parkir kendaraan pengatur/penjemput
 - 8) Peron
 - 9) Loket
 - 10) Taman, dll.

4. Pengertian Pembangunan Infrastruktur Transportasi

Menurut B.S Muljana (2001:3) pembangunan yang dilaksanakan pemerintah umumnya yang bersifat infrastruktur atau prasarana, yaitu bangunan fisik ataupun lembaga yang mempunyai kegiatan produksi, logistik dan pemasaran barang dan jasa serta kegiatan kegiatan lain dibidang ekonomi, sosial budaya, politik dan pertahanan keamanan.

Berdasarkan definisi pembangunan serta infrastruktur transportasi tersebut, maka pembangunan infrastruktur transportasi merupakan bentuk pelayanan penyediaan fasilitas transportasi yang dirancang oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meliputi ketersediaan sarana (moda) maupun prasarana (jalan dan utilitas) yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pergerakan (mobilitas) dalam aktivitasnya. Ketersedian infrastruktur transportasi dapat meningkatkan akses pergerakan masyarakat dalam perpindahan dari satu tempat menuju tempat lain yang diinginkan.

Pembangunan infrastruktur transportasi mempunyai peranan vital dalam mewujudkan pemenuhan hak dasar masyarakat seperti pangan, sandang, papan, rasa aman, pendidikan, dan kesehatan. Infrastruktur transportasi memiliki manfaat yang banyak bagi kehidupan manusia, menurut Schumer (1968) manfaat infrastruktur transportasi meliputi:

a) Manfaat ekonomi

Tersedianya jasa transportasi yang cukup (berkapasitas) memberikan manfaat ekonomi misalnya: (1) akan memperlancar pasar, dengan tersedianya jaringan transportasi maka pengiriman barang ke berbagai pasar jauh letaknya dapat dilakukan secara lancar, (2) dapat menstabilkan harga barang, dengan tersedianya fasilitas transportasi yang lancar maka kekurangan barang di suatu daerah dapat didatangkan dari daerah lain yang kelebihan barang

sehingga harga menjadi stabil, (3) tersedianya pelayanan transportasi yang lancar akan mendorong daerah-daerah untuk melakukan spesialisasi produksi sesuai dengan potensi sumber daya yang dimiliki.

b) Manfaat sosial

Diantaranya adalah: (1) memberikan pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan ke berbagai daerah yang tersebar karena sudah tersedianya jaringan jalan yang merata di daerah pedesaan; (2) dapat mempererat persaudaraan dan hubungan sosial kemasyarakatan antar daerah melalui pekan olah raga, seni dan budaya; (3) dapat membantu daerah-daerah yang mengalami bencana alam dan menderita wabah penyakit.

c) Manfaat politik

Terwujudnya sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien merupakan fasilitas yang handal untuk: (1) membasmi segala bentuk gejolak dan gangguan keamanan yang timbul di dalam negeri; (2) menangkal segala bentuk infiltrasi dan gangguan keamanan yang berasal dari luar negeri.

Pembangunan infrastruktur transportasi tentu didasarkan atas gagasan, maksud dan tujuan tidak saja bermanfaat untuk suatu golongan saja namun harus mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Tolok ukur keberhasilan pembangunan infrastruktur transportasi adalah

sejauh mana pemanfaatan dan dampaknya terhadap dinamika pembangunan ekonomi masyarakat meningkat.

Dengan demikian pembangunan infrastruktur transportasi merupakan kewajiban dari pemerintah untuk menyediakan fasilitas transportasi berupa sarana dan prasarananya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, infrastruktur transportasi yang memiliki peranan vital diharapkan mampu membantu memudahkan masyarakat untuk bergerak (mobilitas) untuk melakukan kegiatan/aktivitas sehari-hari yang membutuhkan moda dan prasarana transportasi.

Menurut Gibson et. al (1997) menyebutkan terdapat pengukuran efektivitas pembangunan setiap jenis infrastruktur, memodifikasi pendekatan melalui teori sistem. Berdasarkan pendekatan ini batasan kriteria yang terkait yaitu: (a) ketersediaan fisik (*availability*); (b) kualitas fisik (*quality*); (c) kesesuaian (*appropriateness*); (d) pemanfaatan (*utility*). Dasar pemikiran pemilihan variabel sebagai indikator terpenuhinya aspek efektivitas antara lain :

1) Ketersediaan fisik (*availability*) :

Kriteria ini akan menilai dari kelengkapan sarana dan prasarana dalam bangunan tersebut, serta ketersediaan sarana dan prasarana untuk kebutuhan pengguna, dengan kata lain bahwa ketersediaan fisik harus mutlak dipenuhi

2) Kualitas fisik (*quality*) :

Kondisi sarana dan prasarana fisik yang ada mampu mencukupi kebutuhan pengguna, sehingga kualitas output tercapai. Serta aspek efektivitas akan lebih nyata apabila cakupannya lebih luas,

yaitu tidak hanya keterpenuhan secara fisik tetapi juga didukung kualitas output yang baik dan optimal;

3) Kesesuaian (*appropriateness*) :

kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat;

4) Pemanfaatan (*utility*) : tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya terhadap pengguna;

(<http://www.bappedakaltim.com/headlines>)

Dengan melihat indikator tersebut dapat diketahui standar dalam pembangunan infrastruktur yang baik. Hal tersebut dapat dijadikan tolak ukur sebagai batasan bahwa dalam membangun sebuah infrastruktur harus melihat dampak serta manfaatnya kedepan dalam jangka yang panjang. Dengan demikian dapat dijadikan tolak ukur bagi pemerintah dalam membangun suatu infrastruktur yang nantinya dapat dimanfaatkan dengan baik bagi masyarakat sebagai pengguna infrastruktur tersebut.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik (*public service*) oleh Widodo dalam Rochmah (2013:23) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Hardiyansyah (2011:11) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

“Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Ratminto dan Winarsih, (2007)”

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas dalam konteks pemerintah daerah menurut Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelanggan.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual melainkan berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat seperti kebutuhan transportasi.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005) dalam Hardiyansyah (2011:11) Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua katagori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan Dasar
- c. Bahan Kebutuhan Pokok

2) Pelayanan Umum

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan

bencana, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang ada di Terminal Talangagung termasuk klasifikasi dalam pelayanan umum. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada di terminal merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan transportasi.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

- a. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Jika jenis pelayanan publik dilihat dari penjelasan diatas, maka pelayanan pada terminal talangagung termasuk jenis pelayanan utilitas.

Karena penyediaan terminal merupakan bentuk kewajiban pemerintah dalam menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan publik, khususnya pelayanan transportasi bagi masyarakat.

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik perlu memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a) Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan melihat asas-asas tersebut dapat dapat diketahui standar pelayanan yang baik dapat memberikan dukungan serta jaminan dalam menciptakan kepuasan masyarakat, maka bukan menjadi suatu hal yang sulit untuk memberikan pelayanan publik yang prima jika melihat tolak ukur tersebut.

5. Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et. al (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47)

terdapat sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gesperesz (1997) dalam Hardiyansyah (2011:51), yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan;
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

- 4) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- 10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, menjabarkan beberapa prinsip serta standar yang dipakai dalam pemberian maupun mengukur dimensi pelayanan publik, sebagai berikut:

a. Prinsip Pelayanan Publik

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, persyaratan teknis dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pilihan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus bersih, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Standar Pelayanan Publik

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) Waktu penyelesaian,
Yaitu penyelesaian pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan,
Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana,
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi pemberi pelayanan publik
Kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan melihat prinsip serta standar pelayanan publik tersebut dapat diketahui bahwa suatu pelayanan yang baik harus memiliki pedoman ataupun acuan agar dapat memberikat output yang baik bagi penerima pelayanan. Seperti pernyataan Wahab (2001:51) bahwa dalam penentuan kualitas suatu pelayanan publik apakah ia bagus ataukah buruk hanyalah publik yang sesungguhnya dapat menilai. Sehingga suatu pelayanan dapat

dikatakan baik jika standar yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

C. Hubungan Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik

Kemudahan (aksesibilitas) masyarakat dalam melakukan aktifitas bergantung pada sistem transportasi yang ada. Kebutuhan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya memerlukan adanya sarana dan prasarana transportasi yang memadai. Dengan adanya ketersediaan infrastruktur transportasi dapat membantu memicu dan mengembangkan suatu wilayah serta memberikan kemudahan pergerakan (mobilitas) bagi masyarakat. Keberadaan infrastruktur transportasi merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan pentingnya sistem transportasi.

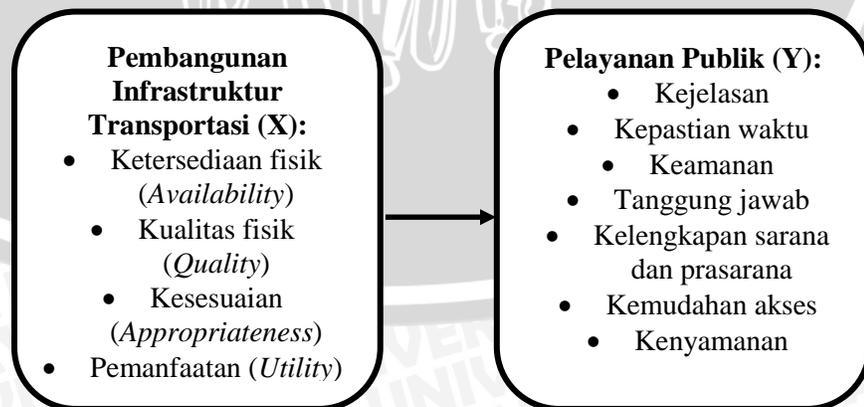
Agar pelayanan publik dapat terpenuhi diperlukan kualitas serta kelengkapan infrastruktur yang memadai. Seperti pendapat Gibson et. al (1997) bahwa infrastruktur transportasi yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator seperti ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, dan pemanfaatannya. Dengan kata lain jika kualitas infrastruktur transportasi tercukupi maka dapat menunjang kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Infrastruktur transportasi yang dimaksud dalam hal ini adalah keberadaan terminal. Pengelolaan terminal sebagai salah satu prasarana sangat

penting, karena selain berfungsi sebagai pusat pelayanan jasa transportasi yang dapat menampung penumpang dan arus kendaraan secara layak, juga berfungsi sebagai pelayanan umum untuk turun-naiknya penumpang. Pengelolaan yang baik dapat dilihat dari kemudahan akses, kenyamanan, serta keamanannya. Dengan demikian masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi dapat terpenuhi kebutuhannya dalam melakukan kegiatan yang membutuhkan moda transportasi.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan mempresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009).

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Pelayanan Publik

E. Hipotesis

Menurut Arikunto (2006:71), Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pemaparan di atas, maka model hipotesis penelitian dari penelitian ini adalah:



Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis

Sumber : Olahan peneliti, 2015

Keterangan:

→ : Pengaruh

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh dari variabel pembangunan infrastruktur transportasi (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dari variabel pembangunan infrastruktur transportasi (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Singarimbun (2006:5) “penelitian eksplanatoris menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis”. Sehingga tujuan dari penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatoris melalui metode kuantitatif adalah untuk menjelaskan lebih dalam hubungan antar variabel–variabel melalui hipotesa yang ada, sehingga didapatkan penjelasan yang utuh sejauh mana pengaruh yang diakibatkan oleh variabel–variabel tersebut dan dalam penelitian ini akan menjelaskan dan mengetahui pengaruh dari variabel pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lebih lanjut Sugiyono (2008:93) menjelaskan: “Penelitian *explanatory research* apabila data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis maka penelitian dinamakan penelitian pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan. Metode riset ini dapat digunakan dengan lebih banyak lagi dan lebih luas dari metode lain dan

memberikan informasi yang mutakhir yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat melihat keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang valid, akurat, yang benar-benar diperlukan untuk penelitian, dalam hal ini lokasi penelitian ini dilaksanakan di Terminal Talangagung, Kapanjen, Kabupaten Malang. Lokasi ini dipilih peneliti karena berdasarkan permasalahan yang ada yaitu mengenai pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik.

C. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2012:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen sebagai variabel bebas dan dilambangkan dengan (X), variabel tersebut merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dan variabel dependen sebagai variabel terikat yang dilambangkan dengan (Y), variabel ini merupakan tipe

variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

2. Definisi Operasional

Variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini adalah:

a. Pembangunan Infrastruktur Transportasi (X)

Adapun indikator dan item dari pembangunan infrastruktur transportasi menurut Gibson et. al (1997) adalah:

- 1) Ketersediaan fisik (*availability*)
 - Kelengkapan sarana dan prasarana
 - Ketersedian sarana dan prasarana
- 2) Kualitas fisik (*quality*)
 - Kondisi sarana dan prasarana
 - Kualitas bangunan yang optimal
- 3) Kesesuaian (*appropriateness*)
 - Kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah
 - Kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan
- 4) Pemanfaatan (*utility*)
 - Tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana
 - Efektivitas sarana dan prasarana

b. Pelayanan Publik (Y)

Adapun indikator dan item variabel pelayanan publik pada terminal adalah:

- 1) Kejelasan
 - Kejelasan rincian biaya publik
- 2) Kepastian waktu
 - Kepastian memperoleh pelayanan
- 3) Keamanan
 - Rasa aman dan kepastian hukum
- 4) Tanggung jawab
 - Tanggung jawab petugas dalam pelayanan
 - Tanggung jawab atas keluhan pengguna
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana
 - Tersedianya sarana prasarana pendukung
 - Penyediaan sarana teknologi komunikasi
- 6) Kemudahan akses
 - Keterjangkauan tempat dan lokasi
- 7) Kenyamanan
 - Lingkungan pelayanan yang bersih
 - Tersedianya ruang tunggu
 - Lingkungan pelayanan yang sehat dan indah
 - Kelengkapan fasilitas pendukung

Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan Item Pembangunan Infrastruktur Transportasi dan Pelayanan Publik

Variabel	Indikator	Item
Pembangunan Infrastruktur Transportasi (X) (Gibson et. al)	Ketersediaan Fisik (<i>Availability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan sarana dan prasarana • Ketersediaan sarana dan prasarana
	Kualitas Fisik (<i>Quality</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi sarana dan prasarana • Kualitas bangunan yang optimal
	Kesesuaian (<i>Appropriateness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah • kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan
	Pemanfaatan (<i>Utility</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana • Efektivitas sarana dan prasarana
Pelayanan Publik (Y)	Kejelasan	<ul style="list-style-type: none"> • Kejelasan rincian biaya publik
	Kepastian waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian memperoleh pelayanan
	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Rasa aman dan kepastian hukum
	Tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggung jawab petugas dalam pelayanan • Tanggung jawab atas keluhan pengguna
	Kelengkapan sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya sarana prasarana pendukung • Penyediaan sarana teknologi komunikasi
	Kemudahan akses	<ul style="list-style-type: none"> • Keterjangkauan tempat dan lokasi
	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan pelayanan yang bersih • Tersedianya ruang tunggu • Lingkungan pelayanan yang sehat dan indah • Kelengkapan fasilitas pendukung

Sumber: Olahan Peneliti, 2015

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert menurut Sugiono (2012:93) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penelitian ini diberikan lima alternatif jawaban yang harus dijawab responden pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2012:93)

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2012:80) menyatakan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan

ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang (pengguna) serta stakeholder yang ada di Terminal Talangagung.

2. Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel ini adalah dengan metode *simple random sampling* atau secara acak. Menurut Sugiyono (2009:82), *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui dikarenakan penumpang dalam terminal jumlahnya tidak pasti serta stakeholder yang ada, sehingga untuk mendapatkan sampel menggunakan rumus Isac Michel (2013:62), sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,64)^2 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2}$$
$$= 56,8$$
$$= 57 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = sampel

p = proporsi populasi

$q = 1-p$

Z = tingkat kepercayaan/signifikan

e = margin of error

Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 orang.

E. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Data primer

Menurut Indriantoro (2009:145), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Jadi data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan melalui kuesioner, wawancara dan observasi secara langsung terkait pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik.

2. Data sekunder

Menurut Indriantoro (2009:147), data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Jadi data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan melalui sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya yaitu dokumen-dokumen yang valid.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup yaitu kuisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga sehingga tinggal memiliki salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan, format jawaban dari kuisioner disusun dengan Skala Likert. Dalam penelitian ini respondennya dalah pengguna Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

2. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung.

3. Studi kepustakaan dan dokumentasi

Studi kepustakaan dan dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan tertulis berupa literatur, media massa, data statistik dan studi dokumentasi untuk memperoleh konsep teoritik dari masalah penelitian.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:49). Untuk menguji tingkat validitas data yaitu dengan menggunakan uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y
 N = jumlah responden
 X = skor total tiap-tiap item (variabel yang mempengaruhi)
 Y = skor total (variabel yang dipengaruhi)

Sesuai dengan metode *pearson*, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat data yang valid, sedangkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka terdapat data yang valid. Dalam penelitian ini r_{tabel} yang digunakan adalah sebesar 0,2609 dengan nilai signifikansi (α) < 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sekaran (2006:248) bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuisisioner. Riduwan (2009:220) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan pengumpulan data yang digunakan. Suatu instrument dikatakan *reliable* apabila memiliki koefisien reliabilitas sebesar $\geq 0,6$. Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan item salah satunya bisa dilakukan dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

- α : *Alpha Cronbach*
 k : Jumlah item
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir/item

V_t^2 : Varian total

Instrumen dikatakan reliabel jika perhitungan validitas lebih besar dari nilai kritisnya pada taraf signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach*, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,2609.

H. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel yang digunakan beserta turunannya (indikator, item) telah memenuhi kaidah penelitian kuantitatif. Uji asumsi klasik meliputi :

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2006:109) normalitas dapat dideteksi dengan menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnov*. Dimana normal tidaknya data dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) dari uji *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$.

1) Data tidak berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) dari uji *Kolmogorof-Smirnov* $< 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan yang sempurna atau pasti antar

variabel bebas (Ghozali, 2002:57). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Value Inflation Factor*). Jika normal toleransi = 1, berarti tidak ada korelasi antar variabel independen atau jika $VIF > 10$ dikatakan terjadi multikolonieritas yang tinggi (Ghozali, 2002:57). Besarnya *VIF* dirumuskan sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian residual pengamatan satu ke lainnya tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berubah disebut heterokedastisitas, dan model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas (Sudiro, 2009:28).

Untuk mengetahui adanya gejala tersebut maka dapat dengan menggunakan uji *Glejser*. Ghozali (2006:109) mengatakan, dasar pengambilan keputusan apakah terjadi heterokedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Glejser*, dimana dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

1. Tidak terjadi heterokedastisitas, jika nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$.

2. Terjadi heterokedastisitas, bila pada nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05.

Uji Asumsi Klasik dengan melalui uji multikolinieritas, uji normalitas dan uji heterokedastinitas akan diukur menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 17.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (y) dapat diprediksikan melalui variabel independen (x), secara individual dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dimasukkan ke dalam rumusan:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y	= Pelayanan Publik
a	= konstanta
b	= Koefisien regresi
X	= Pembangunan Infrastruktur Transportasi
e	= error

Maka nilai a dan b dapat dicari dengan rumus atau bisa juga dihitung dengan menggunakan SPSS (*Statistical Packages For Social Sciences*) versi 17.0:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

2. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Riduwan (2006:306) mengatakan Koefisien determinasi berganda (R^2) berguna untuk mengukur besarnya sumbangan faktor *independent* secara keseluruhan terhadap faktor *dependentnya*. R^2 memiliki nilai antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dimana bila semakin tinggi nilai R^2 suatu regresi tersebut akan semakin baik. Yang berarti bahwa keseluruhan variabel/faktor bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variabel/faktor terikatnya.

Koefisien determinan R^2 dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = ESS/TSS$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

ESS = *Explained Sum of Squares*

TSS = *Total Sum of Squares* (Purwanto, 2007:195)

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjawab hipotesis yang sebelumnya dibuat oleh peneliti, seberapa jauh nilai hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis ini menggunakan Uji t dimana uji ini digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Terdapat kriteria ketetapan dalam analisis regresi, yaitu:

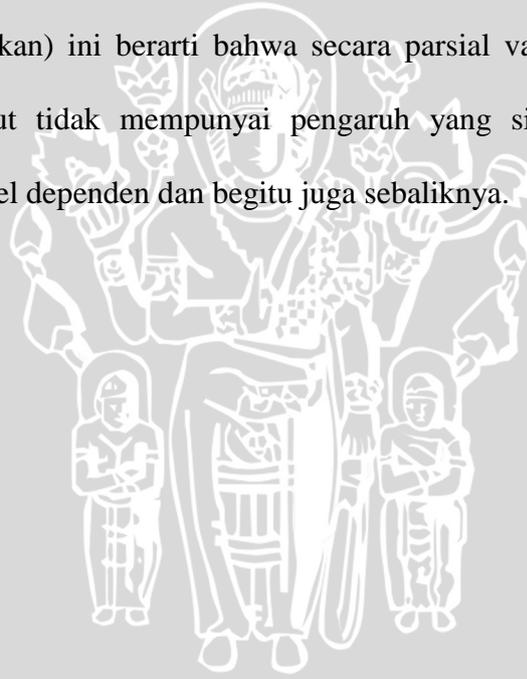
Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis ini menggunakan uji t dimana uji ini digunakan untuk menguji hubungan secara parsial guna mengukur tingkat

signifikansi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Pengujian ini berdasarkan pada perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. dengan kriteria jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dan begitu juga sebaliknya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

a) Kondisi Geografis Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah salah satu Kabupaten di Indonesia yang terletak di Propinsi Jawa Timur dan merupakan Kabupaten yang terluas kedua wilayahnya setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Timur. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.534,86 km² atau sama dengan 353.486 ha dan jumlah penduduknya 2.446.218 jiwa (tahun 2010). Kabupaten Malang juga dikenal sabagai daerah yang kaya akan potensi diantaranya dari pertanian, perkebunan, tanaman obat keluarga dan lain sebagainya. Disamping itu juga dikenal dengan obyek-obyek wisatanya.

Kabupaten Malang terletak pada 112°17'10,90" sampai 112°57 Bujur Timur, 7°44'55,11" sampai 8°26'35,45" Lintang Selatan. Dan memiliki batas wilayah:

Utara: Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto

Timur: Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang

Barat: Kabupaten Biltar dan Kabupaten Kediri

Selatan: Samudra Indonesia





Sumber: www.malangkab.go.id

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Malang

b) Visi dan Misi Kabupaten Malang

Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana dan bagaimana Kabupaten/Kota malang akan dibawa agar pada tujuan yang diinginkan sebagai gambaran masa depan yang ingin diwujudkan dalam jangka panjang. Memperhatikan latar belakang, kondisi, potensi dan masalah maka untuk melaksanakan pembangunan lima

tahun kedepan perlu dirumuskan visi dan misi serta rencana strategis agar pembangunan menjadi terarah, terukur, tepat waktu dan tepat sasaran terlebih dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan, hambatan dan ketidakpastian. Pemerintah Kabupaten Malang mempunyai visi sebagai berikut “Pada Tahun 2015. Terwujudnya Kabupaten Yang Mandiri, Agamis, Demokratis, Produktif, Maju, Aman, Tertib dan Berdaya Saing, atau bisa disebut dengan “MADEP MANTEP”

Penjelasan Visi: Pada visi tersebut terdapat 8 kata kunci yaitu: mandiri, agamis, demokratis, produktif, maju, aman, tertib, dan berdaya saing, artinya dalam rangka mencapai tujuan umum pembangunan kabupaten Malang ini diperlukan upaya mewujudkan:

1. Mandiri

Inti dari pengertian kemandirian adalah semakin berkembangnya jiwa *leadership* dikalangan pemerintah dan semangat *entrepreneurship* dikalangan masyarakat luas.

2. Agamis

Dimaknai dengan penyelenggaraan pemerintah yang melibatkan partisipasi masyarakat, dengan sikap saling menghargai perbedaan dalam berfikir, bertindak, maupun pengambilan keputusan bersama yang berlandaskan hukum dan keadilan.

3. Demokratis

Dimaknai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan partisipasi masyarakat, dengan sikap saling menghargai perbedaan dalam berfikir, bertindak, maupun pengambilan keputusan bersama yang berlandaskan hukum dan keadilan.

4. Produktif

Dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas kinerja masyarakat sebagai pilar utama peningkatan perekonomian daerah.

5. Maju

Dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas SDM dan hasil-hasil pembangunan yang ditandai dengan semakin meningkatnya indeks pembangunan manusia.

6. Aman

Dimaknai dengan semakin meningkatnya keamanan masyarakat dan terlaksananya penegakan hukum yang berkeadilan tanpa memandang kedudukan, pangkat, jabatan seseorang serta terciptanya penghormatan pada hak-hak asasi manusia.

7. Tertib

Dimaknai dengan semakin meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap berbagai peraturan hukum yang berlaku.

8. Berdaya saing

Dimaknai dengan semakin meningkatnya kualitas produk usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi untuk bersaing di pasar lokal maupun nasional serta semakin meningkatnya daya saing daerah dalam rangka menarik minat investor.

Hal ini sejalan dengan pesan filosofi pembangunan dalam lambang Kabupaten Malang yaitu: Setata Gama Karta Raharja atau terwujudnya Kabupaten Malang yang adil dan makmur materiil dan sepirituil disertai kerukunan beragama atas dasar kesucian yang langgeng (abadi). Kesejahteraan yang utuh itu diyakini dapat dicapai dengan mewujudkan kemajuan secara komprehensif dari 8 kunci tersebut di atas.

Misi adalah implementasi dari keinginan menyatukan langkah dari gerak dalam melaksanakan visi yang telah ditetapkan dalam sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemandirian melalui pemberdayaan masyarakat kalangan wong cilik di Kabupaten Malang untuk keperluan pemanfaatan potensi sosial dan ekonomi serta untuk mengoptimalkan prakarsa-prakarsa cerdas dalam kehidupan masyarakat.
2. Meningkatkan pembinaan mental spiritual masyarakat di Kabupaten Malang, sehingga kualitas kehidupan beragama tidak hanya ditumpukan pada kesalahan pribadi, tetapi juga

tercermin pada menguatkan kesalehan ritual sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing kemudian diterjemahkan dalam kesalehan sosial.

3. Meningkatkan pendidikan politik dan hukum kepada masyarakat Kabupaten Malang demi terwujudnya tatanan masyarakat madani yang berkeadaan dengan berlandaskan keadilan dan kebenaran.
4. Meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu di Kabupaten Malang melalui reformasi sistem pelayanan kesehatan berdasarkan semangat populisme dan negara kesejahteraan.
5. Meningkatkan pendidikan dasar bagi masyarakat Kabupaten Malang untuk keperluan menyongsong era globalisasi yang memprasyaratkan adanya kemampuan berpikir secara sistematis dan logis
6. Meningkatkan peran serta perempuan dalam pembangunan di Kabupaten Malang melalui peningkatan kesadaran dan pemahaman akan pentingnya kesetaraan gender.
7. Mewujudkan revitalisasi pertanian dan ekonomi kerakyatan di Kabupaten Malang sebagai penting dari upaya peletakan dasar industrialisasi di pedesaan
8. Mempercepat Pembangunan Ekonomi dan Infrastruktur

9. Membangun sumber daya manusia yang “Berdaya Saing” tinggi yang dilandasi oleh nilai-nilai keagamaan, hukum dan sosial budaya.

2. Gambaran Umum Terminal Talangagung dan Unit Pelaksana Teknis Dinas(UPTD) Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika

a) Gambaran Umum Terminal Talangagung

Terminal Talangagung merupakan terminal yang dibangun dan diresmikan pada tahun 2002. Terminal yang berlokasi di Kepanjen Kabupaten Malang ini memiliki luas kurang lebih 2000m². Terminal Talangagung mengalami penurunan status dari Terminal tipe B menjadi Terminal tipe C, di dalam Terminal Talangagung terdapat tiga kantor pelayanan yaitu:

- 1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kepanjen,
- 2) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor, dan
- 3) SAMSAT Talangagung.

b) Fasilitas Terminal Talangagung

Terminal Talangagung memiliki fasilitas sebagai berikut:

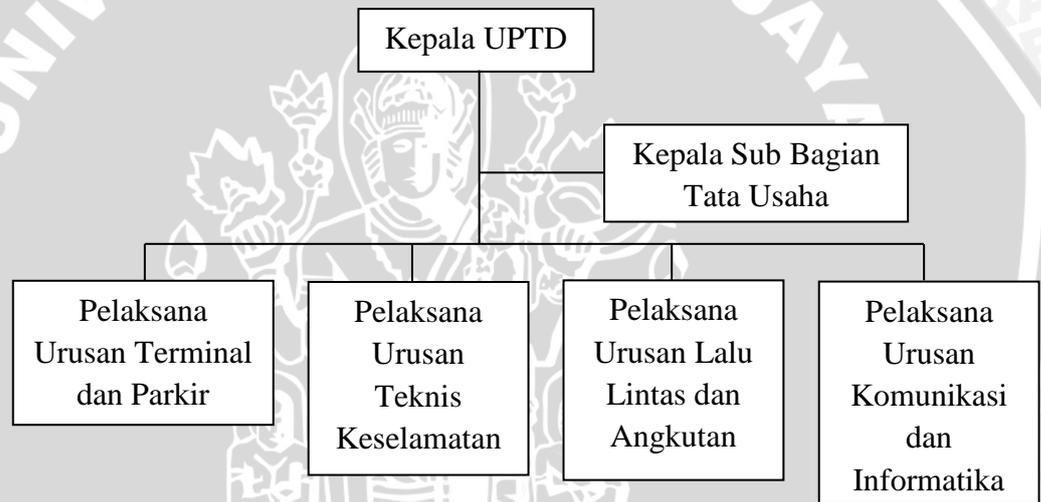
- 1) Kantor
- 2) Toilet
- 3) Ruang Tunggu
- 4) Kios
- 5) Ruang Kedatangan
- 6) Tempat Pembuangan Sampah(TPS)

- 7) Kantin
- 8) Ruang Keberangkatan
- 9) Pos TPR
- 10) Mushola
- 11) Pos Lalin
- 12) Jalur Keberangkatan
- 13) Jalur Kedatangan

c) Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Perhubungan Kapanjen

1) Struktur Organisasi UPTD Dishubkominfo



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perhubungan Kapanjen

Sumber: UPTD Perhubungan Kapanjen, 2015

2) Pelayanan Angkutan di Terminal Talangagung

Tabel 4.1 Tabel Layanan Angkutan di Terminal Talangagung

Layanan Angkutan Di Terminal Talangagung			
No.	Trayek	Jumlah Armada	Keterangan
1.	Talangagung-Ngajum-G.Kawi	55	
2.	Talangagung-Plaosan-G.Kawi	10	
3.	Talangagung-Slorok-Tempur-G.Kawi	25	



4.	Talangagung-Slorok-Kromengan-Jambuwer	22	Masuk Kapanjen-20,25 Turen
5.	Taangagung-Ngasem-Babaan	10	
6.	Talangagung-Ngajum-Maduarjo	10	
7.	Talangagung-Gondanglegi-Turen	45	
8.	Gondanglegi-Banjarejo-Balearjo-Talangagung	10	Masuk±sisanya melayani Karangates-Donomulyo
9.	Gadang-Kapanjen-Karangates	48	
10.	Gadang-Kapanjen-Pagak-Ngliyep	66	
11.	Gadang-Kapanjen-Karangates-Ngliyep	95	
12.	Gadang-Wadung-Pakesaji-Kapanjen	16	
13.	Gadang-Bululawang-Sukonolo-Kapanjen	10	
	Jumlah	422	

Sumber: UPTD Perhubungan Kapanjen, 2015

B. Gambaran Umum Responden

Dalam ruang lingkup penelitian yang berjudul Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Terminal Talangagung di Kabupaten Malang) ini, penulis membatasi penelitian yang dilakukan di Terminal Talangagung dengan responden masyarakat/pengguna terminal. Terlebih dahulu akan diuraikan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta pekerjaan.

1. Karakteristik Jenis Kelamin

Berikut ini adalah tabel responden sesuai dengan jenis kelamin:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	40	70,1754386

Perempuan	17	29,8245614
Jumlah	57	100

Sumber: Data primer penelitian, 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebanyak 40 orang (70,17%) dan sisanya sebesar 29,82% adalah perempuan 17 orang.

2. Karakteristik Usia Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan hasil untuk kategori usia responden sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rentang Usia Responden

No.	Rentang	Jumlah Responden	Prosentase
1	<19	3	5,26
2	20-30	15	26,31
3	31-40	19	33,33
4	41-50	10	17,54
5	>51	10	17,54
Jumlah		57 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.3 yang dipaparkan di atas, menunjukkan bahwa responden yang berusia di bawah 19 tahun sebanyak 3 orang (5,26%), responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 15 orang (26,31%), responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 19 orang (33,33%), sedangkan responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 10 (17,54%), dan yang berusia di atas 51 tahun sebanyak 10 orang (17,54%).

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil untuk karakteristik pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	1	1,75%
2	SMP	16	28,07%
3	SMA	31	54,38%
4	Diploma (D3)	2	3,50%
5	Strata (S1)	7	12,28%
6	Strata (S2)	0	0
7	Strata (S3)	0	0
Jumlah		57 orang	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

dapat dijelaskan bahwa responden dengan jumlah 57 orang terdiri dari jenjang pendidikan SD sejumlah 1 orang dengan prosentase 1,7%, SMP sebanyak 16 orang dengan prosentase 28,07%, SMA sebanyak 31 dengan Prosentase 54,38%, Diploma (D3) sebanyak 2 orang dengan prosentase 3,5%, Sarjana (S1) sebanyak 7 dengan prosentase 12,28%.

C. Analisis Data dan Interpretasi Data

1. Distribusi Frekuensi Jawaban

Distribusi frekuensi jawaban responden dimaksudkan untuk mengetahui frekuensi dari jawaban responden. Pada bagian ini akan diketahui distribusi item-item dari variabel yang meliputi pembangunan infrastruktur transportasi serta variabel terikat pelayanan publik. Berikut adalah hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian melalui keusioner yang disebarkan kepada 57 responden.

Pengukuran ini diberikan dengan rentang jawaban tertutup menggunakan skala likert pada skala 1-5. Pada setiap butir pertanyaan responden diminta untuk dapat memberikan penilaian sikap terhadap pernyataan – pernyataan yang ada. Deskripsi setiap variabel dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan baik dari sisi nilai rata-rata variabel maupun proporsi dari tiap skor.

a) **Pembangunan Infrastruktur Transportasi**

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel X

No	Item	Jawaban responden										Mean
		SS		S		C		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	1	1.754	33	57.9	19	33.3	4	7.018	-	-	3.54
2	X1.2	2	3.509	33	57.9	19	33.3	3	5.263	-	-	3.60
3	X1.3	-	-	20	35.1	29	50.9	8	14.04	-	-	3.21
4	X1.4	2	3.509	13	22.8	31	54.4	11	19.3	-	-	3.11
5	X1.5	2	3.509	13	22.8	22	38.6	17	29.82	2	3.5	2.88
6	X1.6	4	7.018	12	21.1	21	36.8	19	33.33	1	1.8	2.98
7	X1.7	2	3.509	18	31.6	22	38.6	15	26.32	1	1.8	3.14
8	X1.8	1	1.754	16	28.1	19	33.3	21	36.84	-	-	2.95
Rata-rata item (<i>Grand Mean</i>)											3.18	

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa rata-rata skor tertinggi adalah item ketersediaan sarana dan prasarana (X1.2) sebesar 3,60. Dan rata-rata jumlah skor terendah adalah item kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah (X1.5) sebesar 2,88.

Item pertama (X1.1) mengenai kelengkapan sarana dan prasarana. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.1 sebesar 3,54. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke

pernyataan setuju, artinya terminal talangagung telah membangun sarana dan prasarana yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna.

Item kedua (X1.2) mengenai ketersediaan sarana dan prasarana. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.2 sebesar 3,60. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan setuju, artinya terminal talangagung menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan pengguna.

Item ketiga (X1.3) mengenai kondisi sarana dan prasarana. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.3 sebesar 3,21. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup, artinya terminal talangagung memiliki sarana dan prasarana fisik yang cukup bagi pengguna.

Item keempat (X1.4) mengenai kualitas bangunan yang optimal. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.4 sebesar 3,11. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup, artinya terminal talangagung memiliki kualitas bangunan yang cukup.

Item kelima (X1.5) mengenai kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.5 sebesar 2,88. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup, artinya kebijakan pembangunan infrastruktur transportasi di terminal talangagung cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Item keenam (X1.6) mengenai kesesuaian kebijakan dengan dengan kebutuhan. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.6 sebesar 2,98. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup, artinya pembangunan infrastruktur transportasi di terminal talangagung memberikan manfaat yang cukup bagi pengguna.

Item ketujuh (X1.7) mengenai tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.7 sebesar 3,14. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup, artinya tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana di terminal talangagung masih dalam tingkatan cukup.

Item kedelapan (X1.8) mengenai efektivitas sarana dan prasarana. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk X1.8 sebesar 2,95. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan tidak setuju, artinya sarana dan prasarana di terminal talangagung belum efektif bagi pengguna.

Dari keseluruhan item-item dalam pembangunan infrastruktur transportasi (X1.1-X1.8) yang terdapat pada tabel diatas, rata-rata responden mengarah kepada pernyataan cukup dengan rata-rata jumlah skor keseluruhan 3,18, artinya sebagian besar responden merasa cukup dengan pembangunan infrastruktur transportasi di terminal talangagung.

b) Pelayanan Publik

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Y

No	Item	Jawaban responden										Mean
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	1	1.8	27	47.4	18	31.6	11	19.3	-	-	3.32
2	Y1.2	1	1.8	14	24.56	16	28.1	23	40.35	3	5.3	2.772
3	Y1.3	8	14.0	32	56.1	16	28.1	1	1.754	-	-	3.82
4	Y1.4	5	8.8	18	31.58	25	43.9	9	15.79	-	-	3.333
5	Y1.5	3	5.3	12	21.1	26	45.6	16	28.07	-	-	3.04
6	Y1.6	2	3.5	15	26.32	22	38.6	16	28.07	2	3.509	2.982
7	Y1.7	2	3.5	12	21.1	25	43.9	16	28.07	2	3.509	2.89
8	Y1.8	7	12.3	14	24.56	6	10.5	21	36.84	8	14.04	2.649
9	Y1.9	5	8.8	21	36.8	24	42.1	7	12.28	-	-	3.42
10	Y1.10	3	5.3	20	35.09	16	28.1	17	29.82	1	1.754	3.105
11	Y1.11	3	5.3	17	29.8	29	50.9	8	14.04	-	-	3.26
12	Y1.12	6	10.5	16	28.07	18	31.6	15	26.32	2	3.509	3.123
Rata-rata item												3.14

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata jumlah skor tertinggi adalah item rasa aman dan kepastian hukum (Y1.3) sebesar 3,87. Dan rata-rata jumlah skor terendah adalah item keterjangkuan tempat dan lokasi (Y1.8) sebesar 2,64.

Item pertama (Y1.1) mengenai kejelasan rincian biaya publik. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.1 sebesar 3,32. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan setuju yang artinya terminal talangagung memiliki kejelasan dalam memberikan rincian biaya pelayanan publik.

Item kedua (Y1.2) mengenai kepastian memperoleh pelayanan. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk

Y1.2 sebesar 2,77. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan tidak setuju yang artinya pengguna terminal talangagung tidak mendapatkan kepastian waktu dalam memperoleh angkutan.

Item ketiga (Y1.3) mengenai rasa aman dan kepastian hukum. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.3 sebesar 3,82. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan setuju yang artinya terminal talangagung mampu memberikan rasa aman kepada pengguna.

Item keempat (Y1.4) mengenai tanggung jawab petugas dalam pelayanan. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata skor untuk Y1.4 sebesar 3,33. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya petugas di terminal talangagung cukup bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan transportasi.

Item kelima (Y1.5) mengenai item tanggung jawab atas keluhan pengguna. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya petugas di terminal talangagung cukup bertanggungjawab atas penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik.

Item keenam (Y1.6) mengenai item tersedianya sarana pendukung. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.6 sebesar 2,98. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya petugas di terminal talangagung cukup bertanggung jawab atas penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik.

Item ketujuh (Y1.7) mengenai penyediaan prasarana teknologi komunikasi. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.7 sebesar 2,89. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya terminal talangagung menyediakan prasarana yang cukup bagi pengguna.

Item kedelapan (Y1.8) mengenai keterjangkauan tempat dan lokasi. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.8 sebesar 2,64. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan tidak setuju yang artinya lokasi terminal talangagung sulit dijangkau bagi pengguna.

Item kesembilan (Y1.9) mengenai kebersihan tempat lingkungan pelayanan. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.9 sebesar 3,42. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya terminal talangagung memiliki lingkungan yang cukup bersih.

Item kesepuluh (Y1.10) mengenai tersedianya ruang tunggu. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.10 sebesar 3,10. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan setuju yang artinya terminal talangagung memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman.

Item kesebelas (Y1.11) mengenai lingkungan yang sehat dan indah. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.11 sebesar 3,26. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke

pernyataan cukup yang artinya terminal talangagung memiliki lingkungan indah yang cukup indah dan sehat.

Item keduabelas (Y1.12) mengenai kelengkapan fasilitas pendukung. Dari jawaban responden tersebut didapat rata-rata jumlah skor untuk Y1.12 sebesar 3,12. Rata-rata jawaban dari responden mengarah ke pernyataan cukup yang artinya terminal talangagung memiliki fasilitas pendukung yang cukup seperti parker, toilet, dan tempat ibadah bagi pengguna.

Dari keseluruhan item-item pernyataan dalam pelayanan publik (Y1.1-Y1.12) yang terdapat pada tabel diatas, rata-rata responden mengarah pada pernyataan cukup dengan rata-rata jumlah skor keseluruhan 3,14, artinya pelayanan publik yang ada di terminal talangagung dalam tingkatan cukup.

2. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Merupakan suatu instrumen ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrumen tersebut dapat mengukur sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk momen, dengan taraf

signifikansi sebesar 0.05. hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel

4.7 berikut ini

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Item-item

Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
Pembangunan Infrastruktur Transportasi (X)	X1.1	0.342	0.2609	Valid
	X1.2	0.39	0.2609	Valid
	X1.3	0.672	0.2609	Valid
	X1.4	0.543	0.2609	Valid
	X1.5	0.694	0.2609	Valid
	X1.6	0.712	0.2609	Valid
	X1.7	0.552	0.2609	Valid
	X1.8	0.662	0.2609	Valid
Pelayanan Publik (Y)	Y1.9	0.507	0.2609	Valid
	Y1.10	0.618	0.2609	Valid
	Y1.11	0.311	0.2609	Valid
	Y1.12	0.668	0.2609	Valid
	Y1.13	0.709	0.2609	Valid
	Y1.14	0.556	0.2609	Valid
	Y1.15	0.707	0.2609	Valid
	Y1.16	0.491	0.2609	Valid
	Y1.17	0.509	0.2609	Valid
	Y1.18	0.616	0.2609	Valid
	Y1.19	0.504	0.2609	Valid
	Y1.20	0.468	0.2609	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel di atas, validitas menunjukkan keseluruhan item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel 0,2609. Dengan demikian item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah seluruhnya dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Merupakan alat ukur untuk melihat apakah hasil pengukuran dapat konsisten, yaitu apabila alat ukur yang ada dapat diterapkan pada obyek yang sama secara berulang-ulang dan menghasilkan ukuran yang mendekati ukuran yang sebelumnya. Apabila *alpha cornbach* lebih besar dari 0,2609, maka dikatakan item-item reliabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Item-item

Variabel	Item	r tabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Pembangunan Infrastuktur Transportasi (X)	1	0.2609	0.884	Reliabel
	2	0.2609	0.883	Reliabel
	3	0.2609	0.876	Reliabel
	4	0.2609	0.879	Reliabel
	5	0.2609	0.874	Reliabel
	6	0.2609	0.873	Reliabel
	7	0.2609	0.879	Reliabel
	8	0.2609	0.875	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	9	0.2609	0.88	Reliabel
	10	0.2609	0.877	Reliabel
	11	0.2609	0.885	Reliabel
	12	0.2609	0.875	Reliabel
	13	0.2609	0.874	Reliabel
	14	0.2609	0.879	Reliabel
	15	0.2609	0.874	Reliabel
	16	0.2609	0.886	Reliabel
	17	0.2609	0.88	Reliabel
	18	0.2609	0.877	Reliabel
	19	0.2609	0.88	Reliabel
	20	0.2609	0.884	Reliabel

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa keseluruhan item-item yang digunakan sebagai alat ukur variabel Pembangunan

Infrastruktur Transportasi (X) dan Pelayanan Publik (Y) reliabel. Hal ini dilihat nilai *alpha cornbach* di atas r tabel 0,2609.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel yang digunakan beserta turunannya (indikator, item) telah memenuhi kaidah penelitian kuantitatif. Uji asumsi klasik meliputi:

a) Uji Normalitas

Untuk menguji dalam sebuah regresi, varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Untuk mengetahui gejala normalitas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.88549386
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.090
	Positive	.076
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.681
Asymp. Sig. (2-tailed)		.743

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan data tabel hasil uji normalitas datadiatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z*

sebesar 0,681 dengan nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,743 artinya lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa data hasil penelitian telah berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Untuk dapat mengetahui apakah estimasi persamaan regresi terdapat gejala multikolinieritas adalah dengan koefisien antar variabel independen menurut Ghazali (2006:68), apabila nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor*-nya (VIF) berada di bawah angka 10 (sepuluh), maka suatu model regresi bebas dari problem multikolinieritas. Berikut ini ditampilkan nilai *tolerance* dan VIF.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	13.432	3.964		3.388	.001		
	X	.967	.154	.646	6.283	.000	1.000	1.000

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF variabel bebas berada di bawah angka 10. Sehingga pada analisis ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c) Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Sehingga untuk mendeteksi hal tersebut, sebelum melakukan uji regresi harus dilakukan pengujian heteroskedastisitas, dan dalam penelitian ini akan dilakukan uji tersebut melalui uji *Glejser*. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.511	2.559		.591	.557
	X	.085	.099	.115	.860	.394

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Berdasarkan hasil data SPSS pada tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa variabel bebas tidak berindikasi adanya gejala heterokedastisitas, hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas signifikansinya yang berada di atas 0,05. Jadi kesimpulannya model regresi tidak mengandung adanya gejala heterokedastisitas.

4. Teknik Analisis Data

a) Analisis Regresi Linier sederhana

Teknik analisis regresi linier sederhana ini dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka untuk mencari hasilnya dihitung menggunakan SPSS (*Statistical Packages For Social Sciences*).

Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier

Variabel	Unstandardized coefficients (B)	Standardized Coefficients (β)	t Hitung	Level of Sig. (α=5%)	Keterangan
Constanta (Y)	13.432				
X	0.967	0.646	6.283	0,000	Signifikan
R	0.646				
Adjust R(square)	0.407				
r tabel	0.2609				
t tabel	2.004				

Sumber: Data Primer Penelitian, 2015

Keterangan:

X : Pengaruh Pembangunan Infrastruktur

Y : Pelayanan Publik

Hasil dari tabel di atas dapat disajikan bentuk persamaan regresi sesuai dengan rumus regresi sederhana berikut :

$$Y = a + bX$$

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 13.432 + 0.646X$$

Dari tabel 4.12, maka pengaruh variabel bebas terhadap pelayanan publik (Y). dengan koefisien sebagai berikut:

a = 13.432 merupakan nilai konstanta, yaitu estimasi dari pelayanan publik, jika variabel bebas yaitu pembangunan infrastruktur transportasi mempunyai nilai sama dengan nol atau tidak dilakukan.

b = 0.646 merupakan slope atau koefisien arah variabel pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh positif sebesar 0,646 terhadap pelayanan publik.

b) Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Berdasarkan hasil $Adjusted R^2 = 0,407$ dapat dijelaskan bahwa 40,7% pelayanan publik yang ada di Terminal Talangagung mampu dijelaskan oleh variabel Pembangunan Infrastruktur Transportasi(X), dan sisanya yang 59,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

c) Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* mempunyai pengaruh terhadap variabel *dependent* atau tidak berpengaruh maka digunakan uji t (*t-test*), dengan membandingkan t hitung dan t tabel pada taraf nyata 5% ($\alpha=0,05$) atau perbandingan nilai signifikan t. Apabila t hitung > t tabel atau nilai Sig.t < 0,05 berarti H_0 ditolak/ H_a diterima, sebaliknya t hitung < t tabel atau nilai

Sig. $t > 0,05$ berarti H_0 diterima/ H_a ditolak. Berdasarkan hasil analisis maka hasil uji t dapat disajikan pada Tabel 4.13 :

Tabel 4.13 Hasil Uji t

Hipotesis	Nilai	Status
Ada pengaruh signifikan dari pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik	t hitung = 6,283 Sig t = 0,000 t tabel = 2,004	H_a diterima/ H_0 ditolak

Sumber: Data Primer Penulis, 2015

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa t hitung $> t$ tabel berarti variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, dan sig $t < 0,05$ yang memiliki arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa variabel pembangunan infrastruktur transportasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel pelayanan publik (Y) jika variabel lain tidak berubah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian data penelitian menghasilkan Koefisien *Adjusted R2* = 0,407 dapat dijelaskan bahwa 40,7% variabel pelayanan publik yang ada di Terminal Talangagung Kabupaten Malang mampu dijelaskan oleh variabel Pembangunan Infrastruktur Transportasi, dan sisanya yang 59,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan t hitung 6,283 lebih besar

dari t tabel 2,004 dan t hitung mempunyai tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$), maka keputusan terhadap penelitian ini hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima yang artinya Pembangunan Infrastruktur Transportasi berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

Aspek pertama dari pembangunan infrastruktur transportasi dilihat dari ketersediaan fisik. Ketersediaan fisik dari penelitian ini mencakup dua item yaitu kelengkapan sarana dan prasarana serta ketersediaan sarana dan prasarana. Kelengkapan dan ketersediaan sarana prasarana merupakan salah satu syarat mutlak dalam pembangunan fasilitas publik sesuai dengan Prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, fasilitas publik dalam penelitian ini yaitu terminal. Kelengkapan sarana di terminal dapat dilihat dari tersedianya moda transportasi seperti angkutan pedesaan juga mikrolet, dan kelengkapan prasarana di terminal dapat dilihat dari fasilitas utama terminal tipe C sesuai dengan Keputusan Menteri No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan dan Pedoman Teknis, yaitu seperti areal keberangkatan, areal kedatangan area menunggu, dan area lintas. Dengan demikian kelengkapan sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain jika kelengkapan sarana dan prasarana tercukupi dengan baik maka akan berdampak peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat diinterpretasikan oleh item kelengkapan sarana dan prasarana serta ketersediaan sarana dan prasarana. Masing-masing dari item tersebut rata-rata jawaban responden mengarah ke pernyataan setuju yang artinya kelengkapan dan ketersediaan sarana dan prasarana di terminal talangagung tercukupi dengan baik, Hal ini dapat dilihat dari kondisi lapangan bahwa terminal talangagung memiliki fasilitas utama seperti ruang kedatangan, ruang tunggu, dan ruang keberangkatan sesuai dengan tipe terminal yaitu terminal tipe C.

Aspek kedua dari pembangunan infrastruktur transportasi dilihat dari kualitas fisik (*quality*), kualitas fisik dari penelitian ini mencakup dua item yaitu kondisi sarana dan prasarana serta kualitas bangunan yang optimal. Kondisi sarana prasarana serta kualitas bangunan merupakan faktor penting dalam meningkatkan suatu pelayanan. Kedua item tersebut sangat berpengaruh terhadap kenyamanan bagi pengguna terminal. Kenyamanan dalam terminal dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana fisik yang memadai seperti tersedianya ruang tunggu, lingkungan yang bersih, moda transportasi yang layak, serta kelengkapan fasilitas pendukung yang lain. Hal ini dikarenakan jika kualitas fisik dari terminal tercukupi dengan baik maka akan berdampak pada peningkatan output pada terminal serta kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu pengelolaan terminal sebagai salah satu infrastruktur transportasi sangat penting, karena merupakan pusat pelayanan jasa transportasi yang dapat menampung penumpang dan arus

kendaraan secara layak, Mustari (2011:2). Dari penelitian ini dapat dijelaskan melalui item kondisi sarana dan prasarana serta kualitas bangunan yang optimal. Masing-masing dari item tersebut rata-rata jawaban responden mengarah pada pernyataan cukup yang artinya dari terminal talangagung memiliki kualitas fisik (*quality*) yang cukup bagi responden. Hal ini dapat dilihat dari fakta dilapangan bahwa sarana dan prasarana yang ada di terminal talangagung terbilang cukup, seperti bangunan terminal yang masih cukup kokoh, moda transportasi cukup layak, serta lingkungan yang cukup nyaman sehingga pengguna yang akan menggunakan angkutan (moda) transportasi merasa aman dan nyaman.

Aspek ketiga dari pembangunan infrastruktur transportasi dapat dilihat dari kesesuaian (*appropriateness*). Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan yang telah direalisasikan sesuai dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat. Kesesuaian dalam penelitian ini mencakup dua item yaitu kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan. Pembangunan terminal merupakan suatu bentuk kewajiban pemerintah dalam menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan publik, seperti yang diketahui menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) bahwa pembangunan terminal termasuk jenis pelayanan utilitas dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi. Terminal yang dibangun apakah mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi

kebutuhannya. Hal ini dapat dilihat dari kegunaannya bagi pengguna seperti kepastian waktu dalam memperoleh angkutan, kejelasan terminal dalam memberikan tarif angkutan sesuai dengan salah satu standar pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, serta petugas terminal yang respon terhadap keluhan pengguna dalam pelayanan. Dengan kata lain keberadaan terminal yang memiliki peran vital diharapkan mampu membantu memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan/aktivitas sehari-hari yang membutuhkan moda dan prasarana transportasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kesesuaian dapat diinterpretasikan oleh dua item yaitu kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan. Masing-masing dari item tersebut rata-rata jawaban responden mengarah pada pernyataan cukup yang berarti terminal talangagung memiliki standar kesesuaian yang cukup. Jika dilihat dari kondisi lapangan, terminal talangagung cukup memperhatikan aspek tersebut seperti terdapatnya papan mengenai tarif angkutan sesuai dengan trayeknya sehingga pengguna dapat mengetahui biaya yang akan dikeluarkan sesuai dengan tarif angkutannya.

Aspek terakhir dari pembangunan infrastruktur transportasi dapat dilihat dari pemanfaatan (*utility*). Pemanfaatan dari dari penelitian ini mencakup dua item yaitu tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana serta efektivitas sarana dan prasarana. Pemanfaatan merupakan salah satu indikator yang penting untuk mewujudkan pembangunan infrastruktur

yang baik. Semakin besar tingkat pemanfaatan infrastruktur transportasi semakin besar pula tingkat efektivitasnya. Pada terminal talangagung banyak fasilitas yang dapat digunakan sesuai dengan manfaatnya seperti halnya ruang tunggu penumpang, tempat parkir, tempat ibadah, kios pedagang, serta toilet. Sehingga dengan tersedianya fasilitas yang ada diharapkan mampu menunjang pelayanan bagi pengguna terminal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pemanfaatan dapat dijelaskan oleh dua item yaitu tingkat pemanfaatan sarana prasarana serta efektivitas sarana prasarana. Masing-masing dari item tersebut jawaban responden mengarah pada pernyataan cukup dan tidak setuju, yang berarti tingkat pemanfaatan pada terminal talangagung masih terbilang cukup namun cenderung belum bermanfaat secara efektif dan efisien bagi pengguna. Hal ini dapat dilihat pada fakta di lapangan bahwa sarana dan prasarana di terminal talangagung sebenarnya sudah tercukupi, namun masih belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat seperti ruang tunggu penumpang yang seadanya, tempat ibadah yang jarang dipakai, serta toilet umum yang disediakan seadanya.

Disamping aspek tersebut terdapat pula aspek lain yang berpengaruh seperti kemudahan akses. Kemudahan akses sendiri merupakan salah satu aspek yang diperlukan dalam suatu pelayanan yang baik, sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik bahwa salah satu prinsip pelayanan publik yang baik dengan mempertimbangkan aspek kemudahan

akses, karena jika lokasi atau tempat sarana pelayanan dapat dijangkau pengguna dengan mudah maka secara otomatis pelayanan akan berjalan dengan baik. Namun berdasarkan hasil penelitian, rata-rata jawaban dari responden mengenai item kemudahan akses mengarah ke pernyataan tidak setuju, yang artinya lokasi terminal talangagung sulit dijangkau bagi pengguna. Hal ini dapat dilihat dari kondisi di lapangan sebenarnya lokasi terminal tidak jauh dari jalan utama, namun dikarenakan lokasi terminal yang jauh dari pemukiman penduduk serta gerbang keluar dari terminal yang terlalu jauh yang membuat menyita waktu bagi penumpang/penumpang, sehingga sedikit sekali masyarakat yang menggunakan terminal talangagung.

Secara ringkas hasil analisis dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang. Hal ini dapat dilihat dari hubungan antara kedua variabel tersebut yaitu pembangunan terminal terminal talangagung cukup memenuhi standar dalam klasifikasi terminal tipe C, selain itu terminal talangagung juga memiliki ketersediaan sarana seperti moda angkutan pedesaan dan mikrolet yang cukup layak bagi pengguna, dan prasarana yang cukup sesuai dengan Keputusan Menteri No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan dan Pedoman Teknis mengenai fasilitas utama seperti area kedatangan, area tunggu, area keberangkatan, serta area lintas. Dan juga fasilitas pendukung lainnya seperti ruang tunggu cukup layak, lingkungan

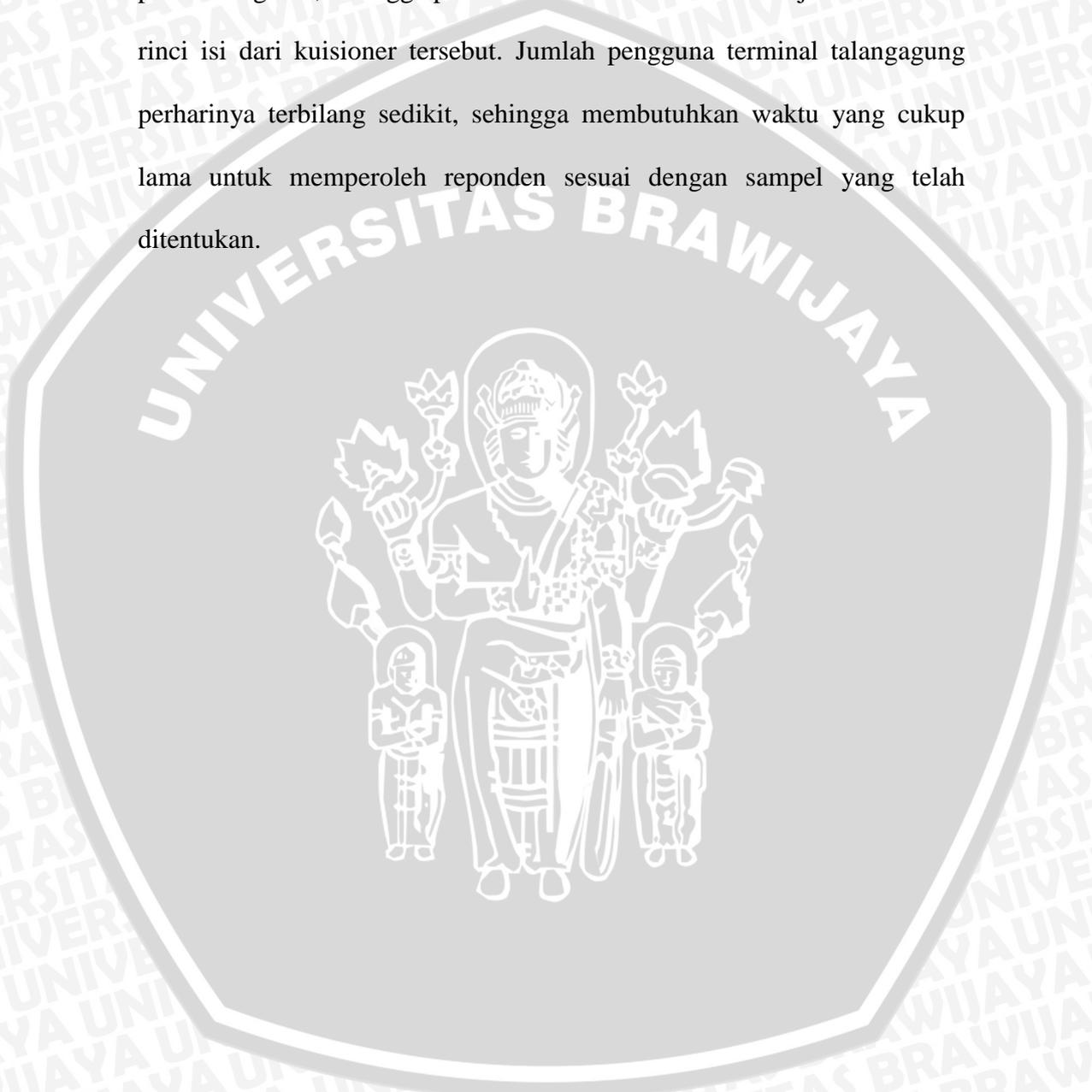
terminal yang cukup nyaman, kios pedagang, kantor, kantin, musholla, area parkir, serta tempat pembuangan sampah. Kondisi sarana prasarana di terminal juga cukup memadai yang membuat pengguna terminal merasa aman dan nyaman yang akan melakukan aktifitasnya dalam membutuhkan moda transportasi.

Tingkat pemanfaatanpun juga dapat dijelaskan dari fasilitas terminal yang dapat dimanfaatkan bagi pengguna seperti terdapatnya papan tarif angkutan pedesaan sesuai dengan trayeknya, toilet, area parkir, serta ruang tunggu penumpang. Namun dari aspek pembangunan infrastruktur transportasi terdapat indikator pelayanan publik yang belum terpenuhi yaitu mengenai kemudahan akses dikarenakan berdasarkan hasil penelitian rata-rata jawaban responden mengarah ke pernyataan tidak setuju yang artinya lokasi terminal talangagung sulit dijangkau bagi pengguna. Hal ini yang mengakibatkan terminal sedikit penumpang yang berimbas pada penurunan status terminal dari tipe B menjadi terminal tipe C.

E. Keterbatasan Penelitian

Pada saat melakukan penelitian, peneliti mengalami beberapa kendala yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden merupakan pengguna terminal yang memiliki kesibukan sendiri, dikarenakan responden sedang menunggu angkutan sehingga dalam mengisi kuisioner menjadi tergesa-gesa karena

khawatir jika angkutan yang ditunggu tiba-tiba datang. Sebagian besar responden kurang memiliki pengetahuan terhadap isi dari kuisioner yang peneliti bagikan, sehingga peneliti harus mendikte atau menjelaskan secara rinci isi dari kuisioner tersebut. Jumlah pengguna terminal talangagung perharinya terbilang sedikit, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperoleh reponden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pembangunan infrastruktur transportasi dengan jumlah responden 57 dapat dilihat dari keseluruhan item-item diperoleh nilai rata-rata skor 3,18 yang artinya kualifikasi dari variabel pembangunan infrastruktur transportasi di terminal talangagung adalah **cukup baik** karena sebagian besar jawaban responden responden mengarah ke pernyataan cukup.
2. Variabel pelayanan publik dengan jumlah responden 57 dapat dilihat dari keseluruhan item-item diperoleh nilai rata-rata skor 3,14 yang artinya kualifikasi dari variabel pelayanan publik adalah **cukup baik** karena sebagian besar jawaban responden mengarah ke pernyataan cukup.
3. Berdasarkan uji signifikansi dapat diketahui nilai Sig adalah 0,000 sehingga lebih kecil dari 0,05 dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik.
4. Kemudian berdasarkan dari hasil *R Square* (Koefisien Determinasi) diketahui sebesar 0,407 hal ini menunjukkan bahwa

pembangunan infrastruktur transportasi berpengaruh sebesar 40,7% yang dapat ditafsirkan bahwa pembangunan infrastruktur transportasi merupakan variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 40,7% terhadap variabel (Y) yaitu pelayanan publik. Dan sisanya yang 59,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5. Hasil uji t menunjukkan t hitung = 6,283 lebih besar dari t tabel = 2,004 , maka keputusan terhadap penelitian ini hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima yang artinya Pembangunan Infrastruktur Transportasi berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pembangunan infrastruktur transportasi terhadap pelayanan publik di Terminal Talangagung Kabupaten Malang, diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi sebuah kontribusi yang bisa diterima oleh semua pihak terutama yang terkait dalam penelitian ini, dan penulis dapat memberikan saran atau kontribusi baik secara praktis maupun ilmiah:

1. Kontribusi praktis

Dinas Perhubungan dan Komunikasi Kabupaten Malang sebaiknya meninjau ulang lokasi terminal dan memindahkan

Terminal Talangagung ke lokasi yang lebih strategis, dikarenakan lokasi terminal yang sekarang kurang strategis jauh dari pemukiman penduduk serta menyita waktu bagi supir dan penumpang yang melewati terminal, maka sebaiknya lokasi terminal dipindahkan ke lokasi yang lebih strategis karena sebaik apapun pembangunannya terminal akan tetap sepi dan pelayanan yang ada tidak akan berjalan secara maksimal.

2. Kontribusi Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti, mahasiswa dan orang lain sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang terkait dengan Pembangunan Infrastruktur Transportasi di Terminal Talangagung Kabupaten Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar I, dkk. 1995. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi kementerian Pendidikan Nasional. 2010
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. E.d 3*. Semarang: BP-Universitas Diponegoro.
- Grigg, Neil. 1988. *Infrastructure Engineering and Management*. John Wiley and Sons
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Peran PU Dalam Pembangunan Infrastruktur. Diakses pada tanggal 21 Mei 2015 dari www.pu.go.id/isustrategis/view/9.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 12 Mei 2015
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Diakses pada tanggal 12 Mei 2015
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis E.d 3*. Jakarta. Erlangga
- Marlok, K.E. 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta. Erlangga
- Michel, Isac. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Erlangga

- Mustari, Yusni dan Kuddu, Dahri. 2011. *Evaluasi Optimalisasi Pemanfaatan Terminal Angkutan Penumpang Umum (Studi Kasus Terminal Daya di Makassar)*. Volume 5 (2)
- Panjaitan, Partahian. 2012. *Analisis Pengaruh Infrastruktur Jalan Terhadap Investasi, Ekspor Dan PDRB Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Patton, Adri. 2005. Diklat : *Teori Pembangunan, Program SI Pemerintah integratif*. Samarinda : Jakarta
- Peraturan Presiden Nomor 38 tahun 2015 Tentang Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur. Diakses pada tanggal 10 Maret 2015
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1993 tentang Prasarana dan Sarana Lalu Lintas. Diakses pada tanggal 23 Agustus 2015
- Pramana, Gilang. 2013. *Pembangunan Fisik Dan Non Fisik Di Desa Bedak Mekar Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara*. EJournal Ilmu Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 1
- Prasetyo, R. B. dan Firdaus M. *Pengaruh Infrastruktur Pada Pertumbuhan Ekonomi Wilayah di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan, Volume 2 (2): 222-236
- Polancik, Gregor. 2009. *Empirical Research Method Poster*
- Riyadi dan Bratakusuma, Dedy Supriyadi. 2005. *Perencanaan pembangunan daerah: strategi menggali potensi dalam mewujudkan otonomi daerah*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka
- Rochma, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan (Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih)*. Malang. Universitas Brawijaya Press
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schumer, L.A. 1968. *The Elements of Transport*. London: Sutterworthd
- Siagian, Sondang P. 2007. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, P. Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofyan effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia

Sudiro, Achmad, Misbahuddin Azzuhri, dan Prima Waluyowati. 2009. *Pelatihan Teknik Penulisan Karya Ilmiah Untuk Peningkatan Kualitas Skripsinya Bagi Manajemen Publik*. Malang: Universitas Brawijaya.

Sugioyo. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukandar. 2014. *Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur*. Diakses pada tanggal 15 Juni 2015 dari <http://www.bappedakaltim.com/headlines/658-indeks-layanan-infrastruktur.html>.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1995. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta; Toko Gunung Agung

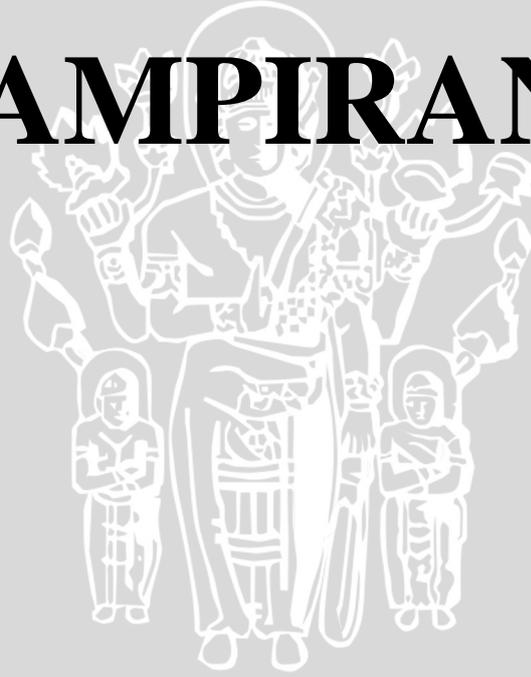
Suryono, Agus. 2010. *Dimensi-Dimensi Prima Teori Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press)

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Diakses pada tanggal 10 Maret 2015

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Diakses pada tanggal 31 Maret 2015

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Merdeka Timur No. 3 telepon 350888 Fax. (0341) 350888
MALANG - 65119

SURAT KETERANGAN

No: 800/1511 /421.106/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. ABDUL RACHMAN FIRDAUS, M.Si
NIP : 19580409 198003 1 011
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Kepala Dinas
Satuan Kerja : Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten
Malang

Bahwa sesuai surat penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tanggal 10
September 2015 Nomor : 072/574/421.205/2015, dengan ini kami menerangkan
bahwa:

Nama : FAJAR ADE SETYAWAN / Mahasiswa Ilmu Administrasi UNIBRAW
Alamat : JL. MT. Haryono 163 Malang

Telah selesai mengadakan penelitian tentang Pengaruh Pembangunan Infrastruktur
Transportasi terhadap Pelayanan Publik pada terminal Talangagung di Kabupaten
Malang, mulai tanggal 01 – 28 Oktober 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Malang, 30 Oktober 2015

KEPALA DINAS
PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MALANG


Drs. ABDUL RACHMAN FIRDAUS, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19580409 198003 1 011

Lampiran 2

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA TERMINAL
TALANGAGUNG DI KABUPATEN MALANG)**

I. Umum

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pengguna Terminal Talangagung, Kabupaten Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini dengan baik dan sesuai dengan kenyataan serta pengalaman Bapak/Ibu.

Jawaban serta identitas yang Bapak/Ibu berikan dalam kuesioner ini saya jamin kerahasiaannya dan dipergunakan seobjektif mungkin. Atas bantuan dan ketersediaan bapak /Ibu saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Fajar Ade Setyawan

II. Identitas Responden

Dimohon untuk mengisi identitas responden dengan melingkari pada jawaban yang tepat dan mengisi titik-titik pada tempat yang telah tersedia dibawah ini.

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. <19 tahun
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. >51 tahun
3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma (D3)
 - e. Sarjana (S1)
 - f. Sarjana (S2)
 - g. Sarjana (S3)
4. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Petani
 - c. Pelajar/Mahasiswa
 - d. Wiraswasta
 - e. Swasta
 - d. Lain-lain

d. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dan tepat menurut pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju C : Cukup

S : Setuju SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	C	TS	STS
1.	Terminal Talangagung membangun sarana dan prasarana yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna.					
2.	Terminal Talangagung menyediakan sarana dan prasarana untuk kebutuhan pengguna.					
3.	Terminal Talangagung memiliki sarana dan prasarana fisik yang mampu mencukupi kebutuhan pengguna.					
4.	Terminal Talangagung memiliki kualitas bangunan yang baik dan optimal.					
5.	Pembangunan infrastruktur transportasi di Terminal Talangagung telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat (pengguna).					
6.	Pembangunan infrastruktur transportasi di Terminal Talangagung memberikan manfaat yang optimal bagi pengguna.					
7.	Sarana dan prasarana di Terminal Talangagung dapat dimanfaatkan dengan baik.					
8.	Sarana dan prasarana di Terminal Talangagung dapat digunakan dengan efektif.					
9.	Terminal talangagung memiliki kejelasan dalam memberikan rincian biaya pelayanan publik.					
10.	Pengguna Terminal Talangagung mendapatkan kepastian waktu memperoleh angkutan.					
11.	Terminal Talangagung mampu memberikan rasa aman kepada pengguna.					
12.	Petugas di Terminal Talangagung bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan transportasi.					
13.	Petugas di Terminal Talangagung bertanggungjawab atas penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik.					
14.	Terminal Talangagung menyediakan sarana yang lengkap.					
15.	Terminal Talangagung menyediakan prasarana yang lengkap.					
16.	Lokasi Terminal Talangagung mudah dijangkau.					
17.	Terminal Talangagung memiliki lingkungan pelayanan yang bersih.					
18.	Terminal Talangagung memiliki ruang tunggu yang nyaman.					
19.	Terminal Talangagung memiliki lingkungan indah dan sehat.					
20.	Terminal Talangagung memiliki fasilitas pendukung yang lengkap (parkir, toilet, tempat ibadah,dll).					

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	59.86	90.801	.281	.884
item_2	59.81	90.230	.331	.883
item_3	60.19	86.373	.632	.876
item_4	60.30	87.392	.485	.879
item_5	60.49	83.254	.641	.874
item_6	60.42	82.427	.658	.873
item_7	60.30	86.070	.484	.879
item_8	60.46	84.467	.608	.875
item_9	60.09	87.439	.442	.880
item_10	60.63	84.273	.552	.877
item_11	59.58	91.070	.245	.885
item_12	60.07	84.388	.615	.875
item_13	60.37	83.808	.661	.874
item_14	60.42	85.677	.485	.879
item_15	60.47	83.361	.657	.874
item_16	60.56	84.072	.380	.886
item_17	59.98	87.268	.442	.880
item_18	60.28	84.098	.549	.877
item_19	60.14	87.801	.441	.880
item_20	60.25	86.296	.377	.884

Lampiran 5

Uji Normalitas

Uji Normalitas KST

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.88549386
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.076
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.681
Asymp. Sig. (2-tailed)		.743

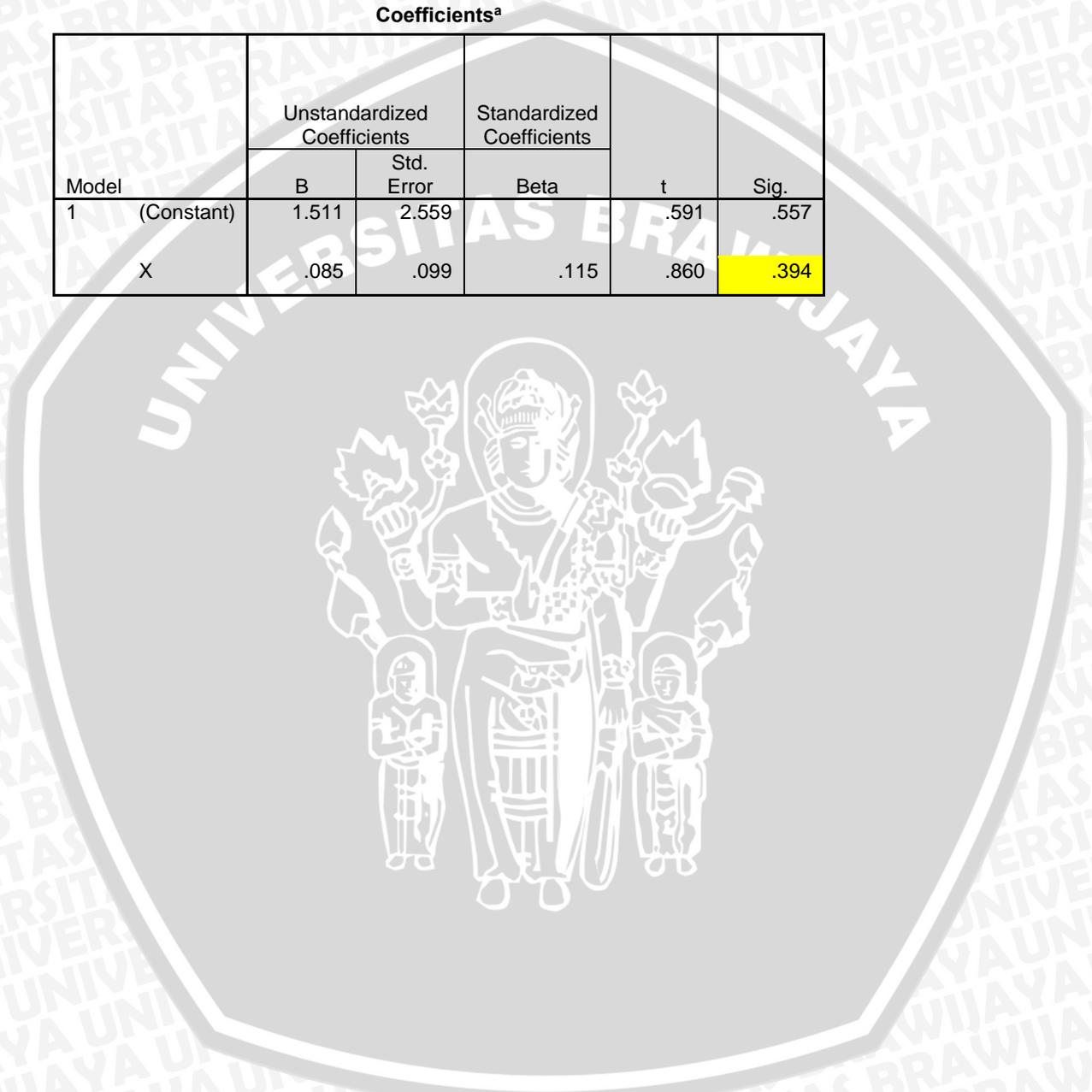


Lampiran 6

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.511	2.559		.591	.557
	X	.085	.099	.115	.860	.394



Lampiran 7

Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.418	.407	4.930

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	959.389	1	959.389	39.478	.000 ^a
	Residual	1336.611	55	24.302		
	Total	2296.000	56			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.432	3.964		3.388	.001		
	X	.967	.154	.646	6.283	.000	1.000	1.000

Coefficient Correlations^a

Model		X	
1	Correlations	X	1.000
	Covariances	X	.024

Collinearity Diagnostics^a

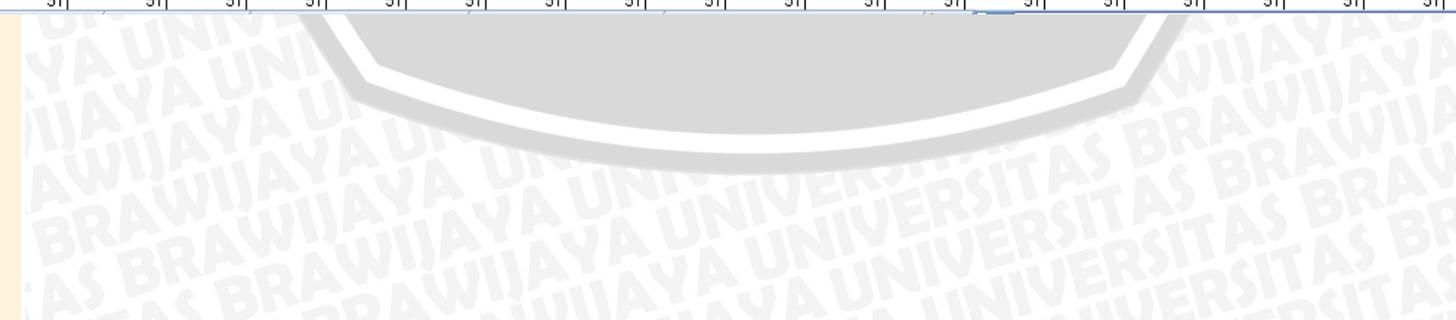
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	X
1	1	1.986	1.000	.01	.01
	2	.014	12.060	.99	.99



item_11	Pearson Correlation	.176	-.162	.391**	.211	.004	-.005	.150	.045	.232	.130	1	.316*	.165	.166	.245	-.113	.355**	.249	.293*	.039	.311
	Sig. (2-tailed)	.189	.229	.003	.115	.979	.972	.266	.740	.083	.334		.017	.219	.218	.066	.404	.007	.061	.027	.772	.019
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_12	Pearson Correlation	.085	.118	.435**	.252	.429**	.666**	.310*	.417**	.442**	.229	.316*	1	.529**	.305*	.459**	.243	.357**	.384**	.327*	.220	.668**
	Sig. (2-tailed)	.529	.382	.001	.059	.001	.000	.019	.001	.001	.087	.017		.000	.021	.000	.068	.006	.003	.013	.100	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_13	Pearson Correlation	.351**	.189	.332*	.361**	.514**	.466**	.452**	.300*	.535**	.525**	.165	.529**	1	.347**	.410**	.283*	.261*	.345**	.206	.377**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.007	.160	.012	.006	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.219	.000		.008	.002	.033	.050	.009	.125	.004	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_14	Pearson Correlation	.194	.018	.440**	.185	.362**	.388**	.024	.204	.395**	.346**	.166	.305*	.347**	1	.638**	.194	.318*	.306*	.362**	.059	.556**
	Sig. (2-tailed)	.148	.895	.001	.168	.006	.003	.857	.127	.002	.008	.218	.021	.008		.000	.149	.016	.021	.006	.664	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_15	Pearson Correlation	.221	.260	.505**	.227	.546**	.528**	.285	.350**	.433**	.494**	.245	.459**	.410**	.638**	1	.209	.336*	.408**	.343**	.109	.707**
	Sig. (2-tailed)	.099	.050	.000	.089	.000	.000	.031	.008	.001	.000	.066	.000	.002	.000		.119	.011	.002	.009	.422	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57



item_16	Pearson Correlation	.019	.156	.182	.147	.336*	.432**	.140	.542**	-.088	.262*	-.113	.243	.283*	.194	.209	1	.148	.302*	.150	.374**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.889	.245	.175	.276	.010	.001	.297	.000	.513	.049	.404	.068	.033	.149	.119		.273	.022	.264	.004	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_17	Pearson Correlation	.097	.090	.256	.246	.288**	.260	.012	.058	.281**	.034	.355**	.357**	.261*	.318*	.336**	.148	1	.564**	.754**	.149	.509**
	Sig. (2-tailed)	.471	.508	.055	.065	.030	.051	.931	.671	.034	.803	.007	.006	.050	.016	.011	.273		.000	.000	.268	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_18	Pearson Correlation	-.051	.137	.316*	.303*	.317*	.293**	.195	.290*	.202	.149	.249	.384**	.345**	.306*	.408**	.302*	.564**	1	.606**	.475**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.707	.309	.017	.022	.016	.027	.146	.029	.132	.270	.061	.003	.009	.021	.002	.022	.000		.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_19	Pearson Correlation	.030	-.034	.201	.230	.263*	.177	-.015	.130	.296**	.010	.293*	.327**	.206	.362**	.343**	.150	.754**	.606**	1	.369**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.826	.803	.133	.085	.048	.188	.910	.334	.025	.939	.027	.013	.125	.006	.009	.264	.000	.000		.005	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
item_20	Pearson Correlation	.029	.043	.205	.251	.183	.128	.330**	.289**	.194	.127	.039	.220	.377**	.059	.109	.374**	.149	.475**	.369**	1	.468**
	Sig. (2-tailed)	.832	.753	.127	.059	.173	.344	.012	.029	.149	.346	.772	.100	.004	.664	.422	.004	.268	.000	.005		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
skor_total	Pearson Correlation	.342**	.390**	.672**	.543**	.694**	.712**	.552**	.662**	.507**	.618**	.311*	.668**	.709**	.556**	.707**	.491**	.509**	.616**	.504**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57



Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
X	1	0.342	0.2609	Valid
	2	0.39	0.2609	Valid
	3	0.672	0.2609	Valid
	4	0.543	0.2609	Valid
	5	0.694	0.2609	Valid
	6	0.712	0.2609	Valid
	7	0.552	0.2609	Valid
	8	0.662	0.2609	Valid
Y	9	0.507	0.2609	Valid
	10	0.618	0.2609	Valid
	11	0.311	0.2609	Valid
	12	0.668	0.2609	Valid
	13	0.709	0.2609	Valid
	14	0.556	0.2609	Valid
	15	0.707	0.2609	Valid
	16	0.491	0.2609	Valid
	17	0.509	0.2609	Valid
	18	0.616	0.2609	Valid
	19	0.504	0.2609	Valid
	20	0.468	0.2609	Valid



Lampiran 8

Uji Regresi Linier Sederhana

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	38.00	6.403	57
X	25.40	4.280	57

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	.646
	X	.646	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000
	X	.000	.
N	Y	57	57
	X	57	57

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.418	.407	4.930

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	959.389	1	959.389	39.478	.000 ^a
	Residual	1336.611	55	24.302		
	Total	2296.000	56			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.432	3.964		3.388	.001
	X	.967	.154	.646	6.283	.000

Variabel	Unstandardized coefficients (B)	Standardized Coefficients (β)	t Hitung	Level of Sig. ($\alpha=5\%$)	Keterangan
Constanta (Y)	13.432				
X	0.967	0.646	6.283	0,000	Signifikan
R		0.646			
Adjust R(square)		0.407			
r tabel		0.2609			
t tabel		2.004			

