

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan fokus penelitian mengenai “Integritas Pegawai Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Pelayanan Terminal” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Integritas pegawai Dalops (Pengendalian Operasional) Terminal Anjuk

Ladang dapat dilihat melalui tiga aspek yaitu:

a. Integritas

1) Kejujuran

Kejujuran yang dilakukan oleh pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang tidak menyalahgunakan tarif retribusi terminal kepada bus maupun pemilik sewa kios yang pada saat ini belum memiliki aturan tertulis.

2) Disiplin

Pegawai Pengendalian Operasional memiliki strategi untuk melakukan penjagaan dan pelayanan selama 24 jam yaitu dengan membagi tim Pengendalian Operasional menjadi dua regu yaitu regu A dan Regu B masing-masing regu terbagi selama 12 jam. Dengan strategi penjagaan tersebut pelayanan

terminal dapat terlaksana selama 24 jam namun juga tidak membebani pegawai.

3) Bertanggung jawab

Wujud tanggung jawab yang dilaksanakan oleh tim pengendalian operasional Terminal Anjuk Ladang adalah keselamatan pengguna terminal, kenyamanan, keamanan akses, dan sistem pengaduan dari penumpang mengenai fasilitas yang ada di dalam bus. namun kondisi terminal yang belum memadai, tidak memiliki jalur pejalan kaki bagi penumpang bus dan ruang tunggu yang layak ini menjadi suatu masalah kurangnya tanggung jawab dari petugas Dalops untuk memastikan keselamatan penumpang dan pengguna terminal lainnya.

b. Jenis Pelayanan

1) Jasa

Didalam pelayanan jasa terminal bus adalah tersedianya jasa transportasi umum yang telah ditentukan oleh peraturan PM Nomor 40 Tahun 2015 sesuai dengan tipe masing – masing. Ketersediaan transportasi umum khususnya bus dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Pegawai dalops melakukan tindakan peneguran bahkan melaporkannya kepada P.O yang bersangkutan untuk menghindari kecurangan supir bus yang tidak mau masuk kedalam terminal yang menyebabkan

kurangnya ketersediaan bus di terminal. Dengan usaha dan tindakan pegawai Dalops diharapkan dapat mengurangi bahkan menghilangkan kecurangan yang dilakukan oleh supir bus.

2) Fasilitas Publik

Dalam pengertian yang diungkapkan oleh Zeithaml (1990: 25) pelayanan yang baik pada masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pembangunan bangsa, dalam proses pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Terminal Anjuk Ladang sebagai terminal bus tipe B memang pada saat ini belum memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, hal ini dapat dilihat dari data aset/sarana prasarana yang dimiliki. Banyak bangunan yang tidak ada dan beberapa peralatan dan mesin yang rusak. Selain itu, standar Operasional Pelayanan (SOP) bisa diterapkan apabila semua fasilitas atau komponen yang ada pada terminal bus sudah terpenuhi.

2. Upaya Pegawai Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Meningkatkan Integritas

a. Pemantauan Rutin dan Pembinaan

Pemantauan yang dilakukan Dinas Perhubungan Jawa Timur melakukan kunjungan ke Terminal Anjuk Ladang secara rutin kurang lebih 2 kali dalam satu bulan karena adanya renovasi dan untuk evaluasi proses pelayanan yang dilakukan tim pengendalian

operasional Terminal Anjuk Ladang. Selain evaluasi dan kunjungan rutin yang dilakukan oleh Dishub Jatim secara rutin, Dinas Perhubungan Jawa Timur juga memiliki program supir teladan yang dilakukan setiap tahunnya. Edukasi yang diberikan kepada supir teladan yang dilakukan oleh Dishub Jawa Timur belum cukup memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna terminal khususnya penumpang. Ketertiban dan edukasi pedagang asongan pada terminal juga harus lebih diperhatikan.

b. Pembangunan Terminal dan Melengkapi Fasilitas

Banyaknya kekurangan yang ada pada terminal Anjuk Ladang akan diperbaiki dan meningkatkan sarana prasarana yang belum tersedia. Pembangunan terminal Anjuk Ladang yang memiliki prinsip kesetaraan dengan bandara adalah suatu wujud pelayanan yang baik dan memikirkan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa terminal.

B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan oleh peneliti untuk Pegawai Dalops Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan dan peningkatan integritas selanjutnya berdasarkan temuan di lapangan yakni sebagai

berikut :

1. Dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas diri yang jujur, disiplin, dan bertanggung jawab meskipun tanpa pantauan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.
2. Perlunya menertibkan dan memberikan edukasi kepada pedagang asongan agar tidak menyulitkan penumpang yang akan keluar dari bus.
3. Dapat memperbaiki dan melengkapi fasilitas terminal sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 40 Tahun 2015 untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan bus umum.