

# Analisis Manajemen Tatakelola Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam dan Sosial di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut Sebagai Terminal Terbaik

<sup>1</sup>Yudi Kristanto, <sup>2</sup>Wahyu Heryanto, <sup>3</sup>Ermawati  
<sup>1</sup>STIE Budi Pertiwi, Indonesia  
[yudi.kristanto@pertiwi.ac.id](mailto:yudi.kristanto@pertiwi.ac.id)

Submit : 29 Jun 2025 | Diterima : 06 Jul 2025 | Terbit : 10 Jul 2025

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dari peneliti ketika mudik ke Garut dan hendak arus balik peneliti melihat pelayanan prima petugas excellent service melayani dengan sepenuh hati dari mulai memberikan informasi kedatangan bus sampai dihantar naik ke bus ketika bus datang. Dalam konsep manajemen pelayanan prima merupakan salah satu variable manajemen SDM dan pemasaran yang akan berkorelasi dan berimplikasi terhadap variable lain seperti kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) dan loyalitas pelanggan (Customer Loyalty). Dalam konsep islam pelayanan prima itu dikenal dengan istilah khodim dan dalam konsep social ilmu manajemen lebih dikenal dengan istilah Service Excelent. Penelitian ini dilaksanakan di terminal Tipe A terminal Guntur Melati Garut pada bulan November. Peneltiian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hakikat pelayanan prima yang diberikan terminal kelas A Guntur Melati Garut sehingga menghantarkan prediakt sebagai terminal terbaik. Adapun, manfaat dari penelitian ini adalah untuk percontohan/model dalam lembaga pelayanan public untuk berlomba-lomba dalam memberikan yang terbaik kepada pengguna jasa pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif Dimana peneliti bertindak sebagai observer dan partisipan pengguna jasa layanan dan wawancara mendalam (indepth interview) dan pengumpulan documenatsi yang mendukung dan memperkuat hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah actor (orang), place (tempat), dan contect (situasi) yang secara alamiah mendukung proses pengumpulan data sampai dapat dicaritemukan dan difahami secara mendalam hakikat pelayanan prima sebagai wujud good governance dalam pelayanan public. Kesimpulan dan saran yang dihasilkan digunakan secara rekomendatif untuk pelayanan public lain dalam rangka meningkatkan kepuasan mitra atau pelanggan atau secara umum masyarakat pengguna kepentingan (*stakeholder*)

**Kata Kunci:** *Tatakelola, Pelayanan Prima.*

## PENDAHULUAN

Dalam konteks modern dan kompetisi yang semakin ketat membuat lembaga layanan public pemerintah dan atau lembaga profit seperti perusahaan berloba untuk dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut dalam rangka meningkatkan peluang pasar serta bermuara pada kepuasan dan loyalitas pelanggan jika pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terminal Tipe A Guntur Melati Garut merupakan salah satu lembaga public yang dikelola oleh kementerian perhubungan untuk membantu menyediakan layanan transportasi yang merupakan kebutuhan mayarakat dari dan kelaur Garut. Dalam pelaksanaannya terminal Tipe A Guntur Melati Garut menerapkan sistem pelayanan prima kepada setiap pengguna jasa trasportasi dari dan keluar Garut. Hal ini yang menghantarkan terminal Tipe A Guntur Melati Garut sebagai terminal terbaik.

Fenomena ini belum ditemukan di terminal lain selain terminal Tipe A dimana terminal yang idealnya berfungsi untuk melayani masyarakat pengguna jasa transportasi malah kondisinya terkesan kumuh dan belum didukung oleh pelayanan prima yang dapat memuaskan Masyarakat pengguna jasa yang akhirnya angkutan bus sebagai moda angkutan transportasi darat kurang diminati dibandingkan kereta atau moda angkutan transportasi lainnya untuk menuju dan atau kembali untuk melaksanakan aktifitas perhubungan antar kota. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan riset terkait. Analisis Manajemen Tatakelola Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam dan Sosial di Terminal Tipe A Guntur Melati Garut Sebagai Terminal Terbaik.

Penelitian ini tidak hanya mengangkat fenomena yang terjadi di terminal Tipe A Guntur Melati Garut, tetapi juga membedah konsep pelayanan prima dari sudut pandang islam dan ilmu sosial yang akan menjadi diskursus lembaga lain baik lembaga pelayanan publik maupun lembaga profit dalam rangka meningkatkan pelayanan terbaiknya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan/klien serta masyarakat pengguna jasa angkutan transportasi darat, laut dan udara di tengah persaingan global dimana dalam kompetisi global lembaga yang survive adalah mereka yang dapat memberikan yang terbaik dengan segala fasilitas, inovasi, dan pelayannya.

### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Barata 2003 dalam (Pratama et al., 2021) pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pengguna jasa yang berfokus kepada masyarakat pengguna jasa sehingga berpengaruh akan kepuasan pada pengguna jasa. Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang baik dan sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam undang undang untuk setiap warga negara dan masyarakat menyeluruh atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang telah diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap instansi penyelenggara pemerintah, lembaga independen yang dibangun berdasarkan undang undang untuk aktiitas pelayanan publik yang berkualitas dan badan hukum lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan pelayanan publik yang berkualitas (Futum Hubaib, 2021). Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi keperluan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa juga sesuai dengan peraturan pada undang undang bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah (Futum Hubaib, 2021).

Kualitas pelayanan akan tercipta dengan baik dan memuaskan pengguna jasa jika ditunjang oleh beberapa faktor (Kurniawan, 2015). Khasmir mengatakan dalam (Kuswati, 2017) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia karena dengan peranan manusialah (karyawan) yang dapat berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung dan terbuka. Selanjutnya, kualitas pelayanan menurut Atep Arya Barata dibagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal. Pelayanan internal yaitu hubungan intern antar pegawai didalam organisasi itu sendiri. Seperti pola manajemen organisasi, tersedianya fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, suasana kerja serta keselarasan kerja, juga pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal meliputi pelayanan yang dilakukan dengan pengguna jasa. Seperti pola layanan dan langkah langkah penyediaan layanan pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa. Berikutnya, faktor pendukung untuk menciptakan kualitas kerja salah satunya dari segi motivasi kerja yang diberikan antar pegawai juga bentuk kerjasama dari pegawai sendiri sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang diinginkan pelanggan. (Musdalipa, Anwar Parawangi, 2017) Sedangkan faktor pendorong lain dalam menciftakan kualitas pelayanan yang baik seperti faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, kesadaran aparatur serta faktor organisasi dalam pelaksanaan prasarana yang lengkap dapat menciftakan pelayanan publik yang optimal (Mulyono, 2017). Selanjutnya yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan salah satunya keterampilan dan pengetahuan yang minim terutama dalam pengoperasian peralatan kerja sehingga pelayanan menjadi lamban sehigga kualitas pelayannan yang masyarakat inginkan sulit dipenuhi. kemudian kedisiplinan yang kurang juga membuat kualitas pelayanan. (Musdalipa, Anwar Parawangi, 2017).

Selain itu, faktor penghambat kualitas pelayanan lainnya yaitu sarana dan prasarana yang kurang lengkap serta minimnya kesadaran pegawai dalam pelayanan kedua hal tersebut membuat kualitas pelayanan menjadi kurang baik karena dari dimensi kualitas pelayanan publik Tangibles tidak terpenuhi. Hal ini disebabkan oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai akan menghambat pelayanan menjadi cepat dan akurat sedangkan pengguna jasa menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat. Keterlambatan ataupun pegawai yang terkadang tidak berada ditempat, tidak ada kejelasan informasi dalam penyelesaian pekerjaan sehingga harus menunggu tanpa ada informasi sebelumnya ini akan membuat pelayanan semakin buruk dan kualitas pelayanan sulit diwujudkan (Along et al., 2020).

Dalam konsep islam, pelayanan prima memiliki tujuan tidak lain dan tidak bukan untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik”. Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah 1. Sikap (sikap) yang benar, 2. Perhatian (perhatian) yang tidak diuraikan dan 3. Tindakan (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan tercapai. Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep “Pelayanan Prima”. Namun, hal teraneh yang “tidak disadari” oleh sebagian umat Islam Indonesia adalah keengganan mereka untuk beralih ke ajaran-ajaran agamanya sebelum mereka mengimpor konsep dari luar Islam. Mereka tidak berusaha mencari tahu apakah Islam mengajarkan konsep-konsep layanan prima kepada umatnya atau tidak. Dan hal ini harap “dimaklumi” mengingat kita masih beranggapan bahwa Islam adalah sholat, haji dan zakat. Islam hanya kita temukan di forum pengajian, masjid dan instansi-instansi Islam.

Berbicara tentang pelayanan prima maka tidak terlepas dari konsep hubungan interaksi (social). Dalam konteks islam, Allah menciptakan 2 model hubungan (interaksi) didunia ini. Pertama : Hubungan (interaksi) manusia dengan tuhannya (disebut dengan Ibadah). Kedua : Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama (disebut Muamalah). Pelayanan prima dalam konsep tersebut termasuk model hubungan yang kedua yaitu interaksi manusia dengan sesama. Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai bawaan yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam , dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan rule of the game syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya. Contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita diterapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, selain itu akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam selain mempunyai berorientasi pada keuntungan juga tidak boleh menafikan berorientasi sosial .

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam menempatkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi: “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam melakukan dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2). Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan izin dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita menguraikan ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu dapat dilakukan kapanpun dan dengan siapa pun selama tidak melebihi batasan diatas. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan dia menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan

sahabat Jabir bin Abdillah : (خير الناس أنفعهم للناس) “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Sahabat Muslim Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari berakhir. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.” Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang diperoleh seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik bantuan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membantu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA : ( لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ ) “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori). Inti hadits ini adalah “Melakukan saudara Anda seperti Anda memperlakukan diri Anda sendiri”. Kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi perayaan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyuman menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari : ( تَبَسُّمُكَ فِي ) “Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”. Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintah maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jadi, kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran di atas, maka dapat dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif dimana peneliti bertindak sebagai observer dan partisipan pengguna jasa layanan dan wawancara mendalam (indepth interview) dan pengumpulan dokumen yang mendukung dan memperkuat serta menkonfirmasi hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Proses pengolahan data penelitian dimulai dengan reduksi, penyajian data, dan ditutup dengan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data, peneliti melakukan proses triangulasi yang terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah actor (orang), place (tempat), dan context (situasi) yang secara alamiah mendukung proses pengumpulan data sampai dapat dicaritemukan dan difahami secara mendalam hakikat pelayanan prima sebagai wujud good governance dalam pelayanan public. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling purposive yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuannya. Dalam wawancara, terdapat lima informan yang dipilih sebagai tujuan sampel. Adapun rincian informan itu terdiri dari Korsaipel (IM), Kepala Urusan Sistem Informasi (IR), Petugas Pelayanan (ND, AUL), Pengguna Jasa (SA)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi partisipatif dan dikonfirmasi oleh wawancara mendalam, diperoleh data profil Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut serta penjelasan sebagai berikut :

1. Nama : Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati
2. Jumlah Pegawai : 63 (Enam Puluh Tiga) orang
3. Sertifikat Tanah : 10.17.38.06.4.00023
4. Luas Tanah : 12.360 m<sup>2</sup>
5. Jalur Kedatangan : 2.860 m<sup>2</sup>
6. Jalur Penjemputan : 152 m<sup>2</sup>
7. Jalur Keberangkatan : 10.530 m<sup>2</sup>
8. Alamat : Jl. Guntur Sari Nomor 2
9. Media Sosial : @infogunturmelati (Youtube, Instagram, Tiktok)
10. Jenis layanan : Jasa Pelayanan Terminal Angkutan Penumpang Tipe A
11. Volume Rata - Rata : Penumpang sebanyak 216.327 Orang / Bulan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 bahwa Terminal merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur keberangkatan juga kedatangan tempat naik maupun tempat turun orang dan barang, serta berpindahnya moda angkutan transportasi darat terutama roda empat. Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut merupakan terminal induk terbesar sekabupaten Garut dengan luas wilayah sekitar 12360 M dan merupakan terminal yang memiliki trayek pemberangkatan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Adapun tujuan didirikannya Terminal bus ini yaitu untuk memfasilitasi dan memudahkan kepada warga garut atau pun yang diluar wilayah garut untuk berpergian keluar kota ataupun lintas provinsi menggunakan jasa transportasi bus baik bus besar maupun bus sedang yang disediakan oleh Perusahaan Otobis (PO) seperti Primajasa, Karunia Bakti, Hiba Putra, MGI dan lain lain. (Garut, Guntur, 2019).

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan jalan Terminal tipe A Guntur Melati Garut masuk dalam kategori terminal tipe A sebab memiliki fasilitas utama yang lengkap serta fasilitas penunjang yang diantaranya jalur keberangkatan angkutan bus, jalur kedatangan angkutan bus, tempat tunggu angkutan bus, bangunan kantor terminal, ruang tunggu keberangkatan, ruang tunggu bagi penumpang yang baru tiba atau sebagai tempat tunggu penjemput, ruang laktasi yang dilengkapi dengan segala fasilitas yang dibutuhkan, ruang kesehatan, *tenant (food court)* berikut dengan fasilitas tempat duduknya yang luas, selatsar sebagai jalur keluar penumpang, musholla dan toilet, ruangan untuk penitipan barang (*lost and found*), tempat beristirahat untuk para awak bus, pusat informasi yang berada di ruang tunggu keberangkatan, ruang pos polisi, tempat parkir yang luas untuk pegawai maupun untuk umum, taman lalulintas, troli, dan kursi roda.

Sebelum berganti nama menjadi Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut sebelum tahun 2017 Terminal memiliki nama Terminal Guntur Garut yang merupakan bagian kewenangan dari Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Garut. Kondisi Terminal carut marut kondisinya kumuh baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjangnya karena dari tenaga kebersihan yang seharusnya berjumlah 10 orang hanya terdapat 4 orang saja itu pun bukan tenaga kebersihan tetap sehingga belum dapat menjangkau area terminal secara keseluruhan menyebabkan kebersihan terminal kurang optimal, selain itu banyak kios yang tidak terpakai, pengamen dan anak jalanan yang berkeliaran menjadi pemandangan sehari hari sehingga *image* terminal dipandang kurang baik selanjutnya miras dan premanisme juga melekat pada saat itu karena tidak adanya petugas keamanan yang terlatih adapun ada 1 petugas dari pihak kepolisian yang bertugas hanya berjaga pada siang hari sehingga belum mampu mengatur dan membuat terminal dalam keadaan kondusif.. Namun, Sejak awal tahun 2017 selepas proses P3D (Personil, Pembiayaan Sarana Prasarana serta Dokumen). Dari pemerintah daerah peralihan kewenangan Terminal berpindah dari kewenangan Dinas Perhubungan kabupaten Garut ke kementerian perhubungan (Kemenhub). Setelah peralihan, Terminal pun berubah nama dari Terminal Guntur berubah nama menjadi Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut Satpel TTA Guntur Melati Garut. Begitupun

dengan SDM nya baik yang PNS maupun Tenaga honorernya menjadi bagian dari Kementerian perhubungan sebanyak 31 pegawai PNS dan 41 pegawai honorer diambil alih juga ke kementerian Perhubungan serta vendor *excellent service* nya adalah direkrut dari Perusahaan penyedia SDM dan kebersihan Bernama PT. Srimulya Utama

Semenjak peralihan kewenangan dari daerah ke pusat Terminal menjadi jauh lebih baik. Baik itu dari sarana prasarannya maupun dalam pelayanannya. Dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap pengguna jasa juga angkutan umum berbasis jalan. Kementerian Perhubungan berbenah diri dalam merenovasi Terminal Tipe A salah satunya adalah Terminal Tipe A Guntur Melati Garut. Perbaikan terminal yang sudah dilaksanakan bertujuan agar terminal jauh lebih baik dan lebih nyaman tentunya lebih mengutamakan kepada pelayanan dan keindahan sehingga image buruk terminal kian memudar dan berharap Terminal Tipe A Guntur Melati akan jauh lebih nyaman lebih aman nyaman bersih dan asri yang tentunya akan menjadi daya tarik masyarakat atau para pengguna jasa untuk berkunjung ke terminal serta dapat memanfaatkan berbagai fasilitas yang sudah ada di terminal baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjangnya sehingga perlahan tapi pasti image terminal yang buruk dapat terhapuskan selain itu di Terminal juga terdapat lokasi menarik untuk selfie dan sarana edukasi untuk anak anak. Dan terkait dengan dasar dasar lalu lintas Pada renovasi perbaikan terminal pihaknya telah memperhatikan dan mengedepankan pelayanan terhadap pengguna jasa juga alur lalu lintas kendaraan bus dan penumpang agar tidak terjadi kemacetan sehingga terminal akan jauh lebih tertib dan bebas dari kemacetan (Along, 2020). Meskipun demikian, sarana dan prasarana yang sudah hampir lengkap dan memadai akan tetapi masih saja ditemukan permasalahan dalam pelayanan berdasarkan observasi yang dilakukan 23 November 2024 berdasarkan pengamatan peneliti yaitu belum optimalnya fungsi display system informasi keberangkatan dan kedatangan bus di ruang tunggu pengguna jasa angkutan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif diperoleh temuan-temuan diantaranya adalah hasil wawancara mendalam dengan komandan regu koordinator pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan : Dasar Hukum Tatakelola UPT terminal Garut?  
Jawaban : Tahun 2017 terjadi peralihan tatakelola dari Dinas Perhubungan Kabupaten Garut ke Kementerian Perhubungan Pusat melalui Badan Pengelolaan Transportasi Darat (BPTD) kelas 2
2. Pertanyaan : Status Pegawai, Jumlah Personil, dan Sistem Kerja (Shift/Nonshift)?  
Jawaban : Petugas pelayanan prima adalah mereka berstatus karyawan Perusahaan penyedia SDM *Excelent Service* dan petugas kebersihan sebagai vendor bernama PT. Srimulya Utama. Jumlah personal *Excelent Service* yang bertugas setiap hari berjumlah 6 orang dan personal kebersihan setiap hari 12 orang dengan system shift sebanyak 2 shift (per shift 8 jam)
3. Pertanyaan : Tingkat Keamanan dengan Sistem Pelayanan Prima Terminal?  
Jawaban : Pihak terminal melakukan Kerjasama koordinasi dengan petugas kepolisian dari Polsek tarogong Kidul dengan teknis system piket 2 orang setiap hari.
4. Pertanyaan : Kendala & Masalah yg dihadapi Selama Bertugas Pelayanan Terminal Garut?  
Jawaban : Kendala dan masalah yang dihadapi adalah dapat diatasi dengan teknis pengawasan yang salah satu tujuannya adalah agar barang bawaan pengguna jasa

tidak tertukar dan adanya system pemisahan antara pengguna jasa (penumpang) dan pedagang yang diawasi setiap hari

5. Pertanyaan : Bentuk Kerjasama dan Komunikasi PO Angkutan Umum dengan Terminal?

Jawaban : Melakukan pengecekan terhadap fisik bus untuk keselamatan pengguna jasa transportasi sampai pemeriksaan KIR dan surat-surat, jika belum lengkap dikembalikan ke garasi dan dilakukan koordinasi dengan pimpinan PO angkutan umum

6. Pertanyaan : Sistem Informasi yang Berjalan dalam Pelayanan Informasi trayek dan jadwal?

Jawaban : Sistem informasi dilakukan dengan pemasangan display monitor system informasi pada 3 titik yaitu kedatangan, ruang tunggu dan keberangkatan tetapi untuk sementara softwrenya mengalami kendala kerusakan pada system sehingga belum dapat difungsikan.

7. Pertanyaan : Reaksi atas Kebermanfaatan oleh Masyarakat Pengguna Kepentingan?

Jawaban : Pihak terminal menyediakan kotak pengaduan dan penilaian kepuasan pengguna jasa dimana hasil survey kepuasan tersebut menyatakan bahwa 80% puas dan disediakan petugas khusus serta aplikasi bernama Sistem Kepuasan Masyarakat (SKM)

8. Pertanyaan : Penghargaan apa yang pernah diraih Terminal Guntur Melati Garut?

Jawaban : Penghargaan yang pernah diperoleh adalah penghargaan terminal terbaik tahun 2023, pelayanan penumpang terbaik dan vasilitas penumpang terbaik, penyelenggara operosional tipe A terbaik dari Kementerian Perhubungan tahun 2023, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik dan Penyedia Sarana Prasarana Ramah kelompok Rentan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2023, penghargaan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2023 dan 2022 selama 2 tahun berturut-turut.

Hasil dokumentasi berhasil mengkonfirmasi terkait beberapa penghargaan yang disebutkan dalam hasil wawancara dengan komandan regu satuan pelayanan harian adalah benar adanya bahwa terminal Tipe A Guntur Melati Garut berhasil memperoleh beberapa penghargaan sebagai terminal terbaik serta beberapa fasilitas yang disediakan mulai dari Lorong ruang kedatangan, tempat kedatangan, Lorong menuju ruang tunggu keberangkatan, tempat ruang tunggu keberangkatan, mushola, toilet umum, toilet difable, ruang laktasi, ruang bermain anak, ruang edukasi, pelataran teras tempat naik angkutan umum, lapangan tempat parkir angkutan umum, tempat uji kelayakan kendaraan angkutan umum, kantor pelayanan prima (*Service Excelent*), kantor petugas satuan pelayanan terminal Tipe A, monitor system informasi, display-display pesan moral dan penghargaan, tempat perbelanjaan dan kuliner serta fasilitas-falisilat lain yang disediakan untuk pelayanan prima

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan transportasi darat di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut dinilai sudah baik karena sebagian besar dimensi dan indikator layanan telah terpenuhi. Dimensi Tangible menunjukkan performa petugas dan penggunaan alat bantu yang baik, meski kenyamanan tempat layanan masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan informasi keberangkatan. Dimensi Reliability mencerminkan kecermatan dan keahlian petugas yang telah memenuhi standar. Pada dimensi Responsiveness, meskipun petugas sudah tanggap terhadap pengguna jasa dan keluhan, kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu perbaikan khususnya dalam kemampuan berbahasa asing dan bahasa isyarat untuk melayani pengguna disabilitas dan asing. Dimensi Assurance secara umum baik, namun ketepatan waktu saat musim liburan masih menjadi catatan, dan dimensi Empathy menunjukkan sikap petugas yang sopan, ramah, dan tidak diskriminatif. Hambatan yang dihadapi antara lain belum optimalnya sistem informasi terminal, kurangnya pelatihan bahasa asing, kemacetan saat libur panjang yang memicu keterlambatan bus, serta persepsi negatif pengguna jasa terhadap retribusi masuk terminal. Sebagai solusi, disarankan agar dilakukan perbaikan dan digitalisasi sistem informasi, pelatihan bahasa asing untuk semua petugas, pengelolaan armada saat liburan, pemasangan display “Gratis semua pelayanan”, serta dukungan anggaran pemerintah untuk peningkatan fasilitas terminal secara nasional guna memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan prima transportasi darat.

## REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *JIAP*. <https://jiap.ub.ac.id./index.php/jiap>
- Along, A., Sanggau, K., & Barat, K. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. 6(1), 94–99.
- Futum Hubaib, J. B., Ahmad Jubaidi, Dan. (2021a). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Futum Hubaib, J. B., Ahmad Jubaidi, Dan. (2021b). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Garut, Guntur, T. (2019). *PROFILE\_TTA\_GM\_2019* (1). Terminal Guntur Garut.
- Kurniawan, A. E. (2015). Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Desa (Desa Lanjut Kecamatan Singkep Pesisir Kabupaten Lingga Tahun 2015). *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Kuswati, R. E. (2017). Kualitas pelayanan publik di kecamatan Tanjung Sari di Kabupaten Gunungkidul.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 94–100.
- Musdalipa, Anwar Parawangi, I. M. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 48–62.
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyanisa, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen: Survey Pada Salah Satu Perusahaan Sepeda Di Kota Bandung. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Rostiena Pasciana, Tati Rohmawati. (2023). Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut. *Universitas garut : Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*