

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PENYEBERANGAN LINTAS KALIANGET-TALANGO DALAM UPAYA MEMENUHI KEBUTUHAN MASYARAKAT

(Studi pada UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep)

Oleh :

Melly Oktavia, Irma Irawati P, * dan Drs. Yayak Nurwahyudi,*

E-mail : oktavia0491@yahoo.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the extent of improvement in the quality of transport services crossing Kalianget cross-Talango in an effort to meet the needs of the community. This research is based on data taken in UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep This study used a qualitative research method with data collection using in-depth interviews with informants, gathering data from documents and records, and obtaining data by direct observation of the phenomenon under study. The results of the study consists of three quality of service in improving the operation of services for the community that first crossing, associated with the responsiveness of each personnel boat to some of the things that happened during the crossing activity. Secondly, in relation to responsibility, services crossing under the provisions applicable. Third, related to the accountability of service providers crossings in accordance with the interests of stakeholders and developing norms in society.

Keywords: Quality of Care, Transportation, UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep

A. PENDAHULUAN

Setiap manusia tentu memiliki kebutuhan hidup masing-masing yang bervariasi. Namun segala kebutuhan hidup yang dibutuhkan oleh manusia tidak selamanya berada dalam satu kesatuan dengan tempat tinggalnya. Sebab keberadaan sumber daya alam di permukaan bumi ini tidaklah merata dan kebutuhan hidup manusia menyebar ke tempat lain. Oleh karena itu Manusia memerlukan transportasi ke tempat lain dengan aman, nyaman, cepat, murah dan sesuai lingkungan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Sistem transportasi merupakan bagian penting dan strategis bagi pembangunan suatu negara. Sistem transportasi yang andal merupakan sarana penunjang kemajuan ekonomi karena akan mendukung mobilitas penduduk yang mampu mendistribusikan barang dari satu daerah ke daerah lain secara meluas. Secara geografis, Indonesia merupakan negara maritim karena didominasi kepulauan yang mencapai tiga perempat wilayah, sehingga kondisi ini memiliki peranan penting untuk arus transportasi barang maupun manusia di Indonesia. Untuk itu dibutuhkan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang aktivitas transportasi secara efektif dan efisien.

* Dosen FISIP Universitas Wiraraja Sumenep

Namun pada kenyataannya, kondisi transportasi yang ada sering kurang mendapat penanganan dengan baik oleh pihak penyedia pelayanan jasa ini. Seperti contoh pada Kabupaten Sumenep yang merupakan suatu wilayah kepulauan yang cukup banyak dengan beberapa pelabuhannya yang masih sangat sederhana dan minim perhatian pemerintah. Hal itu dapat dilihat pada salah satu pelabuhan tradisional di Kabupaten Sumenep yakni penyeberangan ke Pulau Giliyang di Pelabuhan Dungkek.

Namun masih ada penyeberangan antar pulau didaerah lainnya yang dimiliki oleh Kabupaten Sumenep, yakni di Pelabuhan Kalianget dengan aktivitas penyeberangan yang telah terintervensi oleh pemerintah. Akan tetapi belum dapat mencapai kesempurnaan dalam memberikan pelayanan penyeberangan berdasarkan peraturan yang ada dan masih perlu koreksi dini terhadap beberapa hal, seperti pada responsivitas penyedia layanan jasa terhadap harapan masyarakat pengguna jasa, hingga dapat meningkatkan pelayanan agar lebih baik. Sebab aktivitas penyeberangan di Pelabuhan Kalianget itu memang dirasakan sungguh dapat memberikan hasil yang signifikan karena arus transportasi di pelabuhan itu cukup padat.

Maka dari itu, transportasi di Pelabuhan Kalianget yang merupakan akses penting bagi masyarakat demi memenuhi kelangsungan hidup dan menunjang perekonomian daerah sangat diperlukan pelaksanaan pelayanan transportasi yang lebih baik agar berdaya guna, berhasil guna dan tepat sasaran. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan transportasi pada penyeberangan lintas Kalianget-Talango dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat?.

Tujuan Penelitian, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Pada Penyeberangan Lintas Kalianget-Talango Dalam Upaya Memenuhi Kebutuhan Masyarakat.

B. LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, J.S. Badudu (dalam Sinambela, 2006:5) menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Selanjutnya, Pelayanan publik yang didefinisikan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) sebagai produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna yakni warganegara yang membutuhkan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya, dan definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2006:6).

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan sebagaimana menurut pendapat Lenvine dalam Dwiyanto (2008:144), produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

1. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, maupun aspirasi pengguna layanan.
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang benar dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Transportasi

Adapun transportasi menurut Abbas Salim (2006:6) adalah kegiatan pemindahan barang atau muatan dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terlihat dua unsur yang terpenting, yaitu: Pemindahan atau pergerakan (movement), dan secara fisik mengubah tempat dari barang atau komoditi dan penumpang ke tempat lain.

Sedangkan menurut Nasution (2008:3) yang berpendapat bahwa pengangkutan atau transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan pengangkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Jenis Transportasi

Pada umumnya jenis sarana atau moda transportasi / angkutan dapat digolongkan sebagaimana menurut pendapat Munawar (2011:2) adalah sebagai berikut:

1. Udara, dengan moda pesawat dan prasarana bandara.
2. Air, dengan moda kapal dan prasarana dermaga, pelabuhan.
3. Darat, yakni:
 - a) Jalan raya : mobil, bus, sepeda motor.
 - b) Jalan rel : kereta api.

Peranan Transportasi

Menurut Abbas Salim (2006:13), transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan sosial politik suatu negara, yakni:

1. Transportasi dan Kehidupan Masyarakat dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri. Untuk mengangkut bahan-bahan jadi tersebut dibutuhkan jasa-jasa transportasi (darat, laut, dan udara).
2. Spesialisasi Secara Geografis. Hasil-hasil suatu daerah yang dikarenakan spesialisasi secara geografis tersebut, akan dapat dijual atau dipasarkan, bilamana tersedia alat pengangkutan yang cukup serta memadai.
3. Produksi yang Ekonomis. Dengan tidak tersedianya transportasi masyarakat tidak akan mengecam keuntungan dari produksi.
4. Pembangunan Nasional pemerataan pembangunan, pertahanan dan ketahanan Nasional Bangsa Indonesia (Hankamnas).

C. METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan tiga indikator sebagaimana menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008:144) adalah responsivitas atau daya tanggap penyedia pelayanan, responsibilitas yakni pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan akuntabilitas yakni penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Lokasi Penelitian

UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep, yakni dengan pertimbangan wilayah ini berfungsi sebagai salah satu sektor pendukung penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah Kabupaten Sumenep di bidang Transportasi Laut khususnya pada penyeberangan lintas Kalianget-Talango.

Sumber Data

1. Data Primer, diperoleh dari narasumber secara langsung yakni melalui hasil wawancara mendalam dengan informan atau subjek penelitian berdasarkan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.
2. Data Sekunder, diperoleh dari Faktor Internal yaitu data-data dokumentasi serta berkas ataupun dokumen kerja dari UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep beserta pemilik kapal penyeberangan lintas Kalianget-Talango.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi adalah sebagai berikut (Arikunto, 2006 : 149):

1. Panca indera untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi.
2. Perangkat penunjang yakni meliputi: alat perekam suara untuk melakukan wawancara dengan informan, alat-alat tulis untuk mencatat hasil wawancara dengan informan, dan kamera yang akan digunakan untuk mengambil gambar pada saat observasi.
3. Pedoman wawancara atau interview guide yakni berupa panduan pertanyaan terbuka yang akan digunakan penulis untuk melakukan wawancara dengan informan.

Subjek penelitian

Penelitian kualitatif ini menetapkan subjek penelitian atau informan sebagai berikut (Hendarso dalam Suyanto, 2005: 171):

1. Informan kunci, yakni Kepala UPT. Pelabuhan Kabupaten Sumenep beserta personil kapal motor, yakni KM. Karjon III, KM. Serba Guna, dan KM. Safaraz Jaya yang mengetahui dan memiliki informasi pokok untuk penelitian.
2. Informan biasa, yakni masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan, yakni masing-masing pemilik dan/atau pengelola masing-masing kapal motor yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

1. Interview yaitu mengadakan Tanya jawab langsung dengan responden yang ada kaitannya dengan penelitian.
2. Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap gejala – gejala dari yang diteliti.
3. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal – hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, legger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2006 : 231).

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data berdasarkan Miles dan Huberman yang mengemukakan sebagai berikut:

1. Data Reduction (reduksi data) berarti merangkum, memilih hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting akan memberikan gambaran yang lebih jelas.
2. Data Display (penyajian data) dapat dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif dan juga dapat berupa grafik, matriks, network dan chart.

3. Conclusion drawing/verification, kesimpulan yang dikemukakan pada tahap data awal, didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

D. PEMBAHASAN

Pelayanan jasa penyeberangan lintas Kalianget-Talango merupakan kategori pelayanan kebutuhan dasar oleh pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik yang memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Sedangkan UPT. Pelabuhan sebagai sebuah unit keterwakilan atas instansi pemerintah yakni Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada publik secara tunggal berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan yakni Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep.

Maka dalam hal ini, peneliti akan membahas terkait dengan 3 indikator pelayanan publik, diantaranya Responsivitas (daya tanggap penyedia pelayanan), Responsibilitas (pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku), dan Akuntabilitas (penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat).

Responsivitas

Daya tanggap masing-masing personil kapal motor penyeberangan sebagai penyedia layanan dapat memenuhi terhadap harapan, keinginan, maupun aspirasi pengguna layanan (Lenvine dalam Dwiyanto, 2008:144).

Masing-masing personil kapal motor penyeberangan lintas Kalianget-Talango, baik itu KM. Karjon III, KM. Serba Guna, maupun KM. Safaraz Jaya sebagai kapal motor yang baru, memiliki ketanggapan yang baik terhadap hal-hal yang terjadi selama penyeberangan berlangsung, yakni diantaranya mengatasi sikap para pengguna jasa penyeberangan yang mencoba bahkan dapat memaksakan diri untuk masuk kapal.

Hal itu dapat diamati pada personil kapal motor yang sedang menjalankan tugas dengan baik yakni dengan menegur atau memberikan peringatan kepada penumpang untuk tidak mencoba atau memaksakan diri masuk kapal. Kapal motor tidak boleh kelebihan muatan penumpang sehingga dapat berpengaruh terhadap keseimbangan kapal dan penumpang tidak diperbolehkan menempati lamdor kapal, dikhawatirkan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Namun masih ditemukan personil kapal motor yang tidak disiplin dalam mengatur muatan kapal, karena mereka tentu mengutamakan target yang harus dilaporkan pada pemilik kapal sehingga kurang memperhatikan kondisi penyeberangan yang terjadi pada saat itu.

Selanjutnya, masalah mengenai pengguna jasa yang kurang dalam membayar biaya penyeberangan dari tarif yang ditetapkan telah menjadi toleransi bersama baik ketiga personil masing-masing kapal motor. Sebab, mereka sebagai pihak penyedia layanan jasa penyeberangan akan memaklumi masing-masing penumpang yang tentu saja memiliki kondisi finansial yang berbeda-beda.

Ketanggapan personil kapal motor terhadap masalah selanjutnya yakni kondisi cuaca yang tidak memungkinkan kapal motor untuk melakukan penyeberangan, seperti ombak yang disebabkan oleh hujan disertai angin kencang. Maka personil kapal motor yang sedang beroperasi pada saat itu mengambil keputusan untuk tidak melanjutkan penyeberangan agar dapat menjamin keselamatan penumpang. Akan tetapi pada saat kondisi cuaca masih mampu ditangani oleh personil dan kapal masih mampu melakukan penyeberangan, maka aktivitas tetap berlangsung.

Responsibilitas

Proses pemberian pelayanan publik oleh pihak penyelenggara layanan jasa penyeberangan lintas Kalianget-Talango itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang benar dan telah ditetapkan (Lenvine dalam Dwiyanto, 2008:144).

Dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi pengguna jasa penyeberangan, masing-masing personil kapal motor mematuhi terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Diantaranya mengenai jadwal keberangkatan atau kedatangan kapal pada penyeberangan lintas Kalianget-Talango yang telah ditetapkan oleh UPT. Pelabuhan, yakni masing-masing ketiga kapal memiliki jatah waktu 2 (dua) hari kerja dan 1 (satu) hari beristirahat atau tidak kerja. Masing-masing ketiga kapal motor penyeberangan itu beroperasi selama 24 jam dan beroperasi dari jam 5 pagi hari. Hal itu menjadi suatu antisipasi bagi UPT. Pelabuhan dalam menangani masalah jika salah satu kapal motor lainnya yang sedang bertugas mengalami kerusakan. Sehingga ada kapal pengganti yang siap untuk ditugaskan meskipun kapal motor tersebut sedang tidak bekerja (*off*).

Selanjutnya dalam hal keamanan transportasi bagi masyarakat pengguna jasa yang akan dilakukan oleh personil kapal motor adalah dengan mengecek kondisi kapal sewaktu-waktu pada saat sedang tidak bekerja (*off*) dan pada saat mengawali hari untuk melakukan aktivitas penyeberangan yaitu sebelum tiba di dermaga. Kapal motor juga telah melakukan suatu antisipasi yaitu kerjasama dengan perahu kecil, dan persediaan peralatan keamanan disediakan di kapal motor meskipun jumlahnya berkurang karena banyak yang hilang dan bahkan rusak.

Adapun jumlah penumpang yang diangkut di masing-masing kapal motor dalam setiap melakukan penyeberangan diharapkan agar dapat menyesuaikan dengan kapasitas jumlah angkutan penumpang pada kapal motor yang bersangkutan. Sebab masing-masing kapal motor berbeda dalam hal kapasitas muatan penumpangnya, contohnya KM. Serba Guna yang merupakan kapal motor

terkecil dari kapal motor lainnya. Sehingga muatan penumpang yang akan diangkut ke tempat tujuan penyeberangan oleh kapal motor itu lebih sedikit dari KM. Safaraz Jaya dan KM. Karjon III.

Untuk penetapan tarif angkutan penyeberangan bagi masing-masing kapal motor telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas penyeberangan, yaitu penumpang pejalan kaki atau tanpa berkendara, penumpang berkendara sepeda (Golongan I), penumpang berkendara sepeda motor di bawah 500 cc (Golongan II), penumpang berkendara sepeda motor di atas 500 cc (Golongan III), dan penumpang berkendara roda empat (Golongan IV), penumpang berkendara roda enam (Golongan V), dan barang.

Tabel 4.2.2.1 Tarif angkutan penyeberangan Kalianget-Talango

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 01 Tahun 2009

No	Jenis Angkutan	Satuan	Tarif
1	Penumpang	Orang	Rp. 1.100,00
2	Kendaraan	Unit	
	Golongan I		Rp. 1.500,00
	Golongan II		Rp. 2.700,00
	Golongan III		Rp. 5.500,00
	Golongan IV		Rp. 11.000,00
	Golongan V		Rp. 21.000,00
3	Barang		Rp. 3.200,00
4	Hewan		Rp. 2.700,00

* Sumber : UPT. Pelabuhan Kabupaten Sumenep

Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan jasa penyeberangan lintas Kalianget-Talango itu sesuai dengan kepentingan *stakeholders* yakni masing-masing pihak penyelenggara layanan dan pengguna jasa penyeberangan serta sesuai terhadap norma-norma yang berkembang dalam masyarakat (Lenvine dalam Dwiyanto, 2008:144).

Setiap kapal motor dapat melakukan aktivitas penyeberangan sesuai kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat yakni diantaranya tanggung jawab terhadap kecelakaan transportasi yang dialami penumpangnya atau pengguna jasa. Masing-masing kapal motor penyeberangan lintas Kalianget-Talango telah bekerja sama dengan jasa raharja untuk asuransi kecelakaan. Dimana biaya untuk melakukan penyeberangan sudah termasuk asuransi kecelakaan sesuai jenis angkutan atau penumpang pada masing-masing kapal motor penyeberangan.

Sedangkan untuk penumpang yang akan masuk kapal motor penyeberangan memang sudah menjadi kewajiban oleh setiap personil kapal motor untuk saling membantu sesama. Sehingga pada saat hendak masuk kapal, penumpang dapat mengatur posisi dirinya maupun kendaraannya masing-masing dengan baik dan nyaman, karena telah diarahkan oleh personil kapal yakni anak buah kapal yang bertugas dalam hal tersebut sebelum penumpang yang berkendara mulai masuk kapal.

Begitu pula untuk jumlah penumpang yang telah diangkut oleh masing-masing kapal motor dalam satu hari beroperasi telah dilaporkan dengan baik kepada UPT. Pelabuhan sebagai bentuk pertanggung jawaban masing-masing kapal motor terhadap jumlah penumpang yang diangkut, sehingga UPT. Pelabuhan mengetahui dan mengawasi banyaknya penumpang yang diangkut oleh masing-masing kapal motor.

E. Kesimpulan

Adapun peningkatan terhadap kualitas pelayanan jasa penyeberangan lintas Kalianget-Talango yakni diantaranya adalah:

1. Terkait dengan responsivitas, personil pada masing-masing kapal motor terhadap beberapa hal yang ditemukan selama melakukan aktivitas penyeberangan, yakni memberikan teguran dan penjelasan bagi pengguna jasa yang hendak masuk kapal meski kapal sudah penuh penumpang, mengambil tindakan antara tidak melanjutkan penyeberangan ketika cuaca sedang tidak memungkinkan karena resiko keamanan penyeberangan atau tetap menjalankan kapal motornya dikarenakan tuntutan pekerjaan, dan memberikan toleransi pada pengguna jasa yang tidak dapat membayar biaya penyeberangan dari tarif yang telah ditentukan.
2. Terkait dengan responsibilitas, pelayanan jasa penyeberangan dilakukan berdasarkan ketentuan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal yang ditetapkan oleh UPT. Pelabuhan terhadap penambahan armada kapal motor penyeberangan lintas Kalianget-Talango, keamanan pelayanan jasa penyeberangan yang dilakukan dengan pengecekan kondisi kapal sewaktu-waktu dan penyediaan peralatan keamanan meskipun dengan jumlah yang minim karena hilang atau rusak, jumlah angkutan penumpang disesuaikan pada kapasitas masing-masing kapal motor, dan penyesuaian tarif angkutan penyeberangan terhadap peraturan yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep.
3. Terkait dengan akuntabilitas, selama proses pelayanan jasa penyeberangan berlangsung setiap kapal motor memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap asuransi kecelakaan yang sudah termasuk dalam tarif biaya angkutan penyeberangan, personil kapal motor telah menjalankan tugas untuk mengatur penumpang yang hendak melakukan penyeberangan dan melaporkan data jumlah penumpang kepada UPT. Pelabuhan.

Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah pihak penyedia layanan jasa baik pemerintah yakni UPT. Pelabuhan maupun pemilik dan personil masing-masing ketiga kapal motor penyeberangan perlu lebih meningkatkan pelayanan yaitu dari segi keamanan, kenyamanan dan kelancaran aktivitas penyeberangan lintas Kalianget Talango. Sehingga aktivitas pelayanan jasa tersebut

menjadi berdaya guna dan tepat sasaran sesuai norma-norma dan aturan yang berlaku serta harapan pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan yang terbaik.

F. Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Nasution, 2008, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor

Nilayanti, Brotosunaryo, 2012, “Pengaruh Perkembangan Aktivitas Ekonomi Terhadap Struktur Ruang Kota Di Swp III Kab. Gresik”, *Jurnal Teknik* Vol.1 No.1 hal.76-86

Salim, Abbas, 2006, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta

Suharsimi, Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta