



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DI SUB TERMINAL LIMBANGAN KABUPATEN GARUT

Wenty Catur Hardianti<sup>1</sup>; Sartibi Bin Hasyim<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut

<sup>2</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut

### Abstrak

Rendahnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut disinyalir disebabkan oleh kurang optimalnya Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada 25 responden.

Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang kuat Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pendapatan Asli Daerah.

### 1 Pendahuluan

Upaya peningkatan pendapatan asli daerah merupakan sebuah keharusan bagi setiap pemerintah daerah seiring dengan implementasi kebijakan otonomi daerah. Oleh karena itu, optimalisasi potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari berbagai sumber pendapatan merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam rangka memacu tingkat penerimaan pendapatan daerah, mengingat tuntutan pembangunan di era otonomi daerah membutuhkan kemandirian daerah dalam segi pembiayaan dan pengelolaannya.

Di era otonomi daerah sekarang ini, Kabupaten Garut diharapkan mampu membiayai sendiri sebagian besar urusan rumah tangga pemerintahan dan pembangunan yang telah diserahkan pemerintah pusat dari pendapatan daerahnya sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Kaho (2011:125) yang menyebutkan bahwa salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan *self-supporting* peningkatan pendapatan daerah. Dengan perkataan lain, tingkat pendapatan daerah merupakan salah satu faktor esensial dalam mengukur tingkat kemampuan daerah dalam melaksanakan otonominya. Oleh karena itu, tingkat Penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten

Garut dalam kerangka ini merupakan ukuran kemampuan Kabupaten Garut dalam melaksanakan otonomi daerah.

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Garut yang mempunyai kontribusi langsung pada tingkat penerimaan pendapatan daerah adalah Retribusi Jasa Usaha Angkutan Umum, secara teknis berada pada Wilayah Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Garut. Peraturan Bupati Garut Nomor 867 Tahun 2014 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Garut adalah melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi dibidang perhubungan, yang meliputi perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan. Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum dan pembinaan administrasi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas.

Salah satu bidang teknis pada Dinas Perhubungan Kabupaten Garut yaitu pelayanan jasa angkutan umum pada Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut. Didalam pelaksanaannya Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut mempunyai fungsi terminal dari tiga unsur yaitu :

- a. Fungsi terminal bagi penumpang adalah kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda/ kendaraan lain dan tempat fasilitas informasi mengenai angkutan.
- b. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah perencanaan dan manajemen lalu lintas yaitu untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sebagai pengendali kendaraan umum dan sumber pemungutan retribusi.
- c. Fungsi terminal bagi operator/ pengusaha adalah pengaturan operasi kendaraan umum, penyedia fasilitas istirahat dan informasi bagi awak kendaraan dan sebagai fasilitas pangkalan.

Ketiga fungsi tersebut harus berjalan secara sinergi sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna jasa layanan. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karna itu dapat ditetapkan dalam bentuk standar pelayanan. Hal tersebut yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat secara optimal.

Adapun beberapa kegiatan penyelenggaraan pelayanan jasa angkutan penumpang umum yang telah dilakukan oleh Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut terutama dalam kaitan dengan mekanisme pelayanan terminal, diantaranya:

1. Perencanaan operasional terminal meliputi : penertiban pelataran terminal menurut rute/ jurusan, penataan fasilitas penumpang, penataan fasilitas penumpang terminal, penataan arus lalu lintas di daerah pengawasan terminal, penyajian daftar rute perjalanan dan tarif angkutan, penyusunan jadwal perjalanan berdasarkan kartu pengawasan, pengaturan jadwal petugas di terminal, Evaluasi sistem pengoperasian terminal.
2. Pelaksanaan operasional terminal, terdiri dari : pengaturan tempat tunggu dan arus kendaraan umum didalam terminal, pemeriksaan kartu pengawasan dan jadwal perjalanan, pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan menurut jadwal yang telah di tetapkan, pemungutan jasa pelayanan terminal penumpang, pemberitahuan tentang pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum kepada penumpang, pengaturan arus lalu lintas didaerah pengawasan terminal, pencatatan dan pelaporan pelanggaran, pencatatan jumlah kendaraan dan penumpang yang datang dan berangkat.
3. Pengawasan operasional terminal meliputi pengawasan terhadap : tarif angkutan, kelaikan jalan kendaraan yang dioperasikan, kapasitas muatan yang diijinkan,

pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan, pemantauan terminal serta fasilitas penumpang sesuai dengan peruntukannya.

Aktivitas pelayanan sebagaimana yang diuraikan merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilaksanakan guna meningkatkan pendapatan khususnya dari sektor retribusi terminal dan parkir di Sub Terminal (UPTD) Limbangan.

Lemahnya alur mekanisme penerimaan retribusi dari Sub Terminal Limbangan kepada Kas Daerah Kabupaten Garut, terdapat kebocoran penyetoran retribusi karcis yaitu tidak semua karcis yang diberikan pada pengguna jasa layanan disetorkan ke kas daerah. Hal tersebut merupakan implikasi dari belum optimalnya transparansi anggaran dan realisasi program yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional di Sub Terminal Limbangan. Pelayanan dan pemungutan yang dilakukan petugas terhadap jasa angkutan umum, dalam kenyataan dilapangan sering dijumpai adanya fenomena-fenomena yang tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta pengaruh dari pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut.

## 2 Kajian Teori

Dalam mempelajari kualitas pelayanan publik langkah sebelumnya harus memahami definisinya. Definisinya itu dijelaskan dengan menerangkan definisi kualitas, definisi kualitas pelayanan. Menurut Sinambela (2012:6) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dikemukakan pula bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Hardiyansyah, 2011:35)

Kualitas pelayanan dapat menentukan pencapaian tujuan organisasi melalui pelayanan yang cepat, tanggap, transparan, ramah serta didukung dengan fasilitas yang memadai, maka optimalisasi potensi dapat tercapai. Menurut parasuraman dalam Tjiptono Fandy (2011:174) mengemukakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka harus diperhatikan dimensi dan indikator berikut:

- a. *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi ketersediaan fasilitas layanan, peralatan yang dibutuhkan dan penampilan aparatur dalam melakukan pelayanan.
- b. *Reliability* (Reliabilitas), meliputi kemampuan aparatur dalam menyelesaikan masalah layanan, dan kompetensi individual petugas dalam memberikan layanan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), meliputi kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan layanan, dan pelayanan dilakukan secara efektif.
- d. *Assurance* (Jaminan), meliputi kejelasan prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan yang cepat.
- e. *Empathy* (Empati), meliputi sikap terbuka aparatur, perhatian aparatur terhadap *customer*, dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang dijadikan sebagai sarana berjalannya roda pemerintahan, pembangunan, pelayanan dan kemasyarakatan, disamping itu pula sebagai alat untuk mencapai suatu peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pendapatan daerah tersebut berupa pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan

memeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Selanjutnya menurut Mahmudi (2012:17) untuk berhasil tidaknya pemerintah daerah dalam memperoleh pendapatan daerah sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen pendapatan yang digunakan, terdapat beberapa prinsip dasar yang perlu diperhatikan pemerintah daerah dalam membangun sistem manajemen penerimaan daerah, yaitu:

1. Perluasan basis penerimaan,
2. Pengendalian atas kebocoran pendapatan,
3. Peningkatan efisiensi administrasi pendapatan,
4. Transparansi dan akuntabilitas.

Dengan adanya penilaian dan pengukuran Pendapatan Asli Daerah khususnya retribusi tersebut berdampak terhadap kekuatan yang ada pada suatu daerah untuk menghasilkan sejumlah penerimaan Pendapatan Asli Daerah, sehingga kualitas pelayanan yang dilakukan berjalan secara efektif dan efisien.

Hubungan kualitas pelayanan jasa terhadap pencapaian target Pendapatan Asli Daerah adalah jika kualitas pelayanan jasa diperbaiki sesuai harapan pengguna jasa layanan maka pengguna jasa layanan akan memberikan timbal balik untuk membayar retribusi sebagai konsekuensi sehingga akan meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan jasa angkutan Umum sangat mempengaruhi pendapatan asli daerah. Selanjutnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa angkutan umum berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut. Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

### 3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

#### 3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu kualitas pelayanan jasa angkutan umum dan satu variabel terikat

atau dependen (variabel y) yaitu pendapatan asli daerah (PAD). Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

| Variabel   | Dimensi                                 | Indikator   |
|--|---|---|
| Kualitas Pelayanan                                   | 1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)        | a. Penampilan berpakaian aparaturnya pemungut retribusi terminal.   |
|  |   | b. Ruang pemungut retribusi terminal memadai dan nyaman.  |
|  |   | c. Ketersediaan sarana fasilitas operasional komputer layanan pemungut retribusi terminal memadai dan baik. |
|  | 2. <i>Reliability</i> (Keandalan)       | a. Kemampuan aparaturnya dalam menyelesaikan masalah layanan.   |
|  |   | b. Kompetensi individual petugas dalam memberikan layanan.  |
|  |   | c. Kesopanan dalam melaksanakan tugas pemungut retribusi.   |
|  | 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | a. Ketanggapan dalam memberikan layanan.  |
|  |   | b. Menguasai peraturan dan terampil dalam melaksanakan tugasnya.  |
|  |   | c. Siap sedia untuk melaksanakan tugas sebagai pemungut retribusi terminal.                                 |
|  | 4. <i>Assurance</i> (Jaminan)           | a. Kejelasan prosedur pelayanan.  |
|  |   | b. waktu pelayanan yang cepat.  |
|  |   | c.  |
|  |   | d. Memberikan pelayanan jasa angkutan umum di terminal secara menyeluruh dan tuntas.                        |
|  | 5. <i>Emphaty</i> (Keterbukaan)         | a. Keterbukaan aparaturnya.   |
|  |   | b. Perhatian aparaturnya terhadap <i>customer</i> .   |
| c. Keramahan aparaturnya dalam memberikan pelayanan. |   |   |
| Pendapatan Asli Daerah                               | 1. Perluasan basis penerimaan           | a. Menetapkan sasaran wajib retribusi terminal.   |
|  |   | b. Menetapkan potensi retribusi   |

---

|  |   |
|--|---|
|  | terminal.   |
|  | c. Penentuan rencana target retribusi   |
| 2. Pengendalian atas kebocoran pendapatan        | a. Melakukan pengawasan (audit) baik rutin maupun insidental.                                   |
|  | b. Keadilan pembagian tugas pemungut.   |
|  | c. Meningkatkan disiplin dan moralitas pemungut retribusi terminal dalam pemungutan pendapatan. |
|  | d. Perbaiki sistem akuntansi retribusi terminal   |
| 3. Peningkatan efisiensi administrasi pendapatan | a. Efisiensi biaya.   |
|  | b. Penggunaan sarana retribusi.   |
|  | c. Merekrut tenaga pemungut sesuai kebutuhan.   |
| 4. Transparansi dan akuntabilitas                | a. Produktifitas kinerja  |
|  | b. Efektifitas pemungut retribusi   |
|  | c. Sikap dan perilaku pemungut  |
|  | d. Penentuan surat ketentuan retribusi  |
|  | e. Adanya kejelasan penerimaan  |

---

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang ada pada Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut yang berjumlah 25 orang. Sedangkan dalam menentukan sampel penulis menggunakan teknik sampel jenuh (sensus). Sampel jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus.

### 3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk mengkuaitatifkan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduan, 2003). Oleh karena itu, untuk mengukur nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

| No | Pernyataan Positif  | Nilai | Pernyataan Negatif  | Nilai |
|----|---------------------|-------|---------------------|-------|
| 1  | Sangat Setuju       | 5     | Sangat Setuju       | 1     |
| 2  | Setuju              | 4     | Setuju              | 2     |
| 3  | C-D                 | 3     | C-D                 | 3     |
| 4  | Tidak Setuju        | 2     | Tidak Setuju        | 4     |
| 5  | Sangat Tidak Setuju | 1     | Sangat Tidak Setuju | 5     |

Sumber: (Riduwan, 2003)

### 3.4 Teknik Analisis Data

Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi Rank Spearman. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau koefisien determinan (KD).

## 4 Hasil dan Implikasi

### 4.1 Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum

Dalam variabel penelitian tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 15 item pertanyaan yang masing-masing disertai 5 alternatif jawaban yang harus dipilih.

Pelaksanaan kualitas pelayanan jasa angkutan umum di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut menggunakan teori menurut Tjiptono Fandy (2011:174), sebagai berikut: 1) *tangible* (bukti fisik), 2) *Reliability* (Reliabilitas), 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 4) *Assurance* (Jaminan), 5) *Emphaty* (Empati).

Berdasarkan angket dari 15 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan jasa angkutan umum pada Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut adalah “baik” yaitu sebesar 72%. hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut bahwa kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang dilaksanakan meskipun sudah berjalan dengan baik apa yg sudah di laksanakan sebagaimana mestinya lebih ditingkatkan lagi.

### 4.2 Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum

Sasaran dari kualitas pelayanan angkutan umum pada Sub Terminal Limbangan yang baik adalah meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang dijadikan sebagai sarana berjalannya roda pemerintahan, pembangunan, pelayanan dan kemasyarakatan, disamping itu pula sebagai alat untuk mencapai suatu peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pendapatan daerah tersebut berupa pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Dalam penelitian ini Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Mahmudi, (2010:17) meliputi : 1) perluasan basis penerimaan, 2) pengendalian atas kebocoran pendapatan, 3) peningkatan efisiensi administrasi pendapatan, 4) transparansi dan akuntabilitas.

Untuk mengetahui kondisi variabel Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 15 pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 15 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut adalah “baik” yaitu sebesar 72%.

### 4.3 Pengujian Variabel Kulaitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum dan Pendapatan Asli Daerah

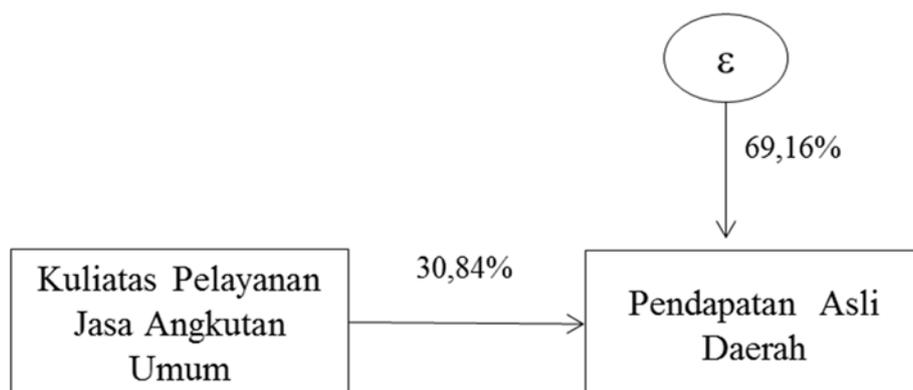
Sebagaimana yang telah diuraikan pada pemaparan diatas tentang kondisi Kulaitas Pelayanan jasa angkutan umum dan pendapatan asli daerah di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut tampak bahwa Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum sudah pada kriteria yang baik, dan pada Pendapatan Asli Daerah berada pada kriteia baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum dan Pendapatan Asli Daerah di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji statistika dengan menggunakan program *Microsoft Excel 2010* untuk mendapatkan hubungan antara kedua variabel.

Tabel 3 Uji Hipotesis

| <b>Rs</b> | <b>r</b> | <b>t Hitung</b> | <b>t Tabel</b> | <b>Keputusan</b> |
|-----------|----------|-----------------|----------------|------------------|
| 0,5554    | 0,357    | 3,2029          | 2,0687         | Berpengaruh      |

Berdasarkan hasil uji hipotesis ddengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  di peroleh  $t_{hitung} = 3,2029 > t_{tabel} = 2,0687$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel Kulaitas Pelayanan jasa angkutan umum terhadap pendapatan asli daerah di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan pada besaran pengaruh 30,84% sedangkan 69,16% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut penulis gambarkan besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan :



Gambar 2. Gambar Besarnya Pengaruh Variabel (X) Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Terhadap Variabel (Y) Pendapatan Asli Daerah

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi baik yaitu dengan hasil prosentase sebesar 72%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang dilaksanakan meskipun sudah berjalan dengan baik apa yg sudah di laksanakan sebagaimana mestinya.
- Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel pendapatan asli daerah (PAD) yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut, hasil tanggapan responden berada pada posisi baik dengan persentase sebesar 72%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa pendapatan asli daerah (PAD) yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut baik. Namun masih ada beberapa yang harus di tingkatkan lagi pendapatan asli daerah (PAD) dalam upaya untuk lebih maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.
- Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{hitung} = 3,2029 > t_{tabel} = 2,0687$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap pendapatan asli daerah (PAD) yang di lakukan di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut.
- Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan asli daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Kabupaten Garut, dengan besaran pengaruh 30,84% sedangkan 69,16% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

## 6 Rekomendasi

Setelah penulis melakukan penelitian dan melihat kenyataan kiranya penulis perlu memberikan rekomendasi-rekomendasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang dilakukan UPTD Terminal Limbangan Kabupaten Garut dan pengaruhnya terhadap Pendapatan Asli Daerah, antara lain:

- 1) Untuk Kepala Sub Terminal, penulis ingin menyampaikan rekomendasi agar kualitas pelayanan jasa angkutan umum dapat diselenggarakan lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan tujuan organisasi yang diharapkan bisa tercapai secara optimal.
- 2) Untuk seluruh pegawai, khususnya di lingkungan Sub Terminal Limbangan penulis ingin memberi masukan untuk selalu mengintensifkan kegiatan pemberian pelayanan dan selalu berpartisipasi dalam kegiatan tersebut agar produktivitas kerja dalam meningkatkan tujuan organisasi yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik.
- 3) Peningkatan sarana dan prasarana
- 4) Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan para penulis lain mampu mengembangkan metode penelitian dan menemukan sistem pengembangan yang cermat di instansi tersebut. Selain itu, penulis berharap di masa yang akan datang kualitas pelayanan jasa angkutan umum yang dilakukan Kepala Sub Terminal dilaksanakan lebih intensif lagi sehingga para pegawai mampu memperluas pengetahuannya, keterampilannya sesuai dengan kebutuhan karirnya di masa mendatang sehingga sumber daya aparaturnya berkembang sesuai dinamisasi zaman.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

### **Daftar Pustaka**

- Halim. (2011). *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: UPP, AMP YKPN.
- Handyaningrat, S. (2002). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrasti, M. (2012). *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaho, J. R. (2014). *Prospek Otonomi Daerah di Republik Indonesia*. Jakarta : Rajawali Press.
- Lorenzi, Skinner, Crosby, & Ivancevich. (2010). *Management Quality and Competitiveness ( Second Edition )*. Chicago: Irwin.
- Mahmudi. (2012). *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: PT Erlangga.
- Moenir, H. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhidin, & Somantri. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika* (Edisi Revisi ed.). Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika* (Edisi Revisi ed.). Bandung: Alfabeta.
- Rochmansjah, H. S. (2011). *Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah*. Bandung: CV. Gaza Publishing.

- Siegel, S. (1992). *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu Sosial* (Cetakan Kelima ed.). (Suyuti, Zanzawi, & Simatupang, Penerj.) Jakarta: Gramedia.
- Sinambela, D. P. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Somantri, & Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Widjaja. (2011). *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Undang-undang No.34 tahun 2000 tentang Objek Retribusi Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah No. 9 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha
- Peraturan Bupati Garut No. 867 tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Garut
- Standar Oprasional Pelayanan Terminal
- Rekapitulasi Data PAD Sub Terminal Limbangan.