

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATALAKSANA PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN JASA TERMINAL TYPE A INDIHIANG  
KOTA TASIKMALAYA**

Astri Fatimah

Email : [astrifatimah@ymail.com](mailto:astrifatimah@ymail.com)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

***Abstrak***

Penelitian ini berusaha menelaah Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Jasa Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Permasalahannya bahwa kredibilitas atau kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan terminal Indihiang dirasakan masih kurang. Contoh : penumpang lebih cenderung menunggu di *pool* tertentu/agen di luar terminal daripada harus menunggu di terminal Indihiang. Salah satu penyebab permasalahan tersebut akibat minimnya penanganan dan lemahnya organisasi pelaksana dalam mencari solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan deskriptip kualitatif untuk menggambarkan suatu peristiwa. Pendekatan ini, memandang bahwa suatu peristiwa harus difahami secara holistik dengan mengutamakan proses daripada hasil. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Teknis analisis data menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, diperoleh informasi bahwa Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya tidak efektif. Hal ini terjadi karena banyaknya *pool-pool* terminal milik swasta yang berada pada letak yang strategis jika dibandingkan dengan terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Perlu adanya evaluasi dan duduk bersama antar berbagai stakeholder agar Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya. Sehingga aset pemerintah ini dapat memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan dan Pelayanan

**Abstract**

*This study sought to examine the implementation of the policy of conducting of Tatalaksana Type A Terminal Services Indihiang the town of Tasikmalaya. The problem that the credibility or trust of the community to the existence of the terminal Indihiang felt still less. Example: passengers are more likely to wait in a certain pool/agents outside terminals rather than having to wait in the terminal Indihiang. One of the causes of these problems result from poor management and weak organization of the executor in finding solutions to solve these problems. This research uses qualitative deskriptip to describe an event. This approach, looking at that one event must be understood holistically with mengutakaman process rather than results. The technique of data collection was done through interviews, observation and the study of librarianship. Technical data analysis using data reduction steps, the presentation of data, and the withdrawal of the conclusion. Based on the results of field research, obtained information that the Policy Implementation Tatalaksana Type A Terminal Service Organization of Indihiang town of Tasikmalaya has not been as expected. Need for evaluation and sit together between various stakeholders in order to Type A Indihiang Terminal town of Tasikmalaya to function in accordance with the allocation. So these government assets can give a large contribution to development in the town of Tasikmalaya.*

*Key Word : Implementation, Policy, Servis*

## **I. PENDAHULUAN**

Terminal merupakan prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi angkutan jalan. Terminal angkutan umum sebagai suatu wadah yang bergerak di bidang pelayanan umum, sebaiknya dikelola sebagaimana layaknya suatu usaha yang bergerak dibidang jasa.

Sebagai salah satu organisasi jasa yang berorientasi non profit, kualitas pelayanannya harus pula diperhatikan karena akan meningkatkan citra dari organisasi tersebut. Hal ini diatur dalam Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Dengan semangat otonomi daerah, kebijakan Pemerintah Daerah saat ini adalah mengedepankan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan nyaman. Salah satunya adalah terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Adapun fungsi terminal bagi pemerintah dilihat dari segi perencanaan dan manajemen

lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum. Penurunan kualitas pelayanan jasa terminal akan berdampak pada penurunan jumlah penumpang.

Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan urusan bidang perhubungan, komunikasi dan informatika. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya mempunyai fungsi. Salah satu rincian tugasnya adalah melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pelaksanaan operasional tugas unit pelaksana teknis dinas (UPTD) serta menyelenggarakan kegiatan bidang lalu lintas dan angkutan yang meliputi manajemen dan rekayasa lalu lintas, pembinaan dan pengelolaan angkutan.

Terminal tipe A Indihiang adalah salah satu terminal terbesar di Kota Tasikmalaya yang berfungsi sebagai titik sentral pergantian roda

penumpang dari luar kota ke dalam kota dan juga sebaliknya. Disamping itu terminal tipe A Indihiang Kota Tasikmalaya berperan sebagai pintu gerbang dan cermin wajah Kota Tasikmalaya, karena bagaimanapun juga masyarakat yang masuk Kota Tasikmalaya yang menggunakan transportasi darat pasti awalnya akan melihat terlebih dahulu lingkungan terminal tipe A Indihiang tersebut sebelum melihat keseluruhan wilayah Kota Tasikmalaya.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan jasa terminal antara lain dengan adanya kebijakan yang mengatur manajemen lalu lintas, rekayasa lalu lintas, fasilitas parkir, bongkar muat barang, dan pengelolaan terminal. Dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 9 Tahun 2007 diharapkan semua masalah yang menyangkut tatalaksana penyelenggaraan pelayanan di terminal dapat diatasi. Namun kenyataan di lapangan banyak masalah yang terjadi atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini dapat dikemukakan berdasarkan penelitian, ditemukan

adanya gejala-gejala yang menunjukkan belum optimalnya pelayanan jasa terminal Indihiang, antara lain : kredibilitas atau kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan terminal Indihiang dirasakan masih kurang. Contoh : penumpang lebih cenderung menunggu di *pool* tertentu/agen di luar terminal daripada harus menunggu di terminal Indihiang. Berdasarkan hasil penelitian awal, diketahui bahwa salah satu penyebabnya adalah Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan tersebut belum optimal.

### **Rumusan Masalah**

Mengapa Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Jasa Terminal di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif ?

## **II, TINJAUAN PUSTAKA**

Suatu kebijakan tidak berarti tanpa adanya pelaksanaan, pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dan menentukan dalam proses pembuatan kebijakan. Sebab berhasil tidaknya suatu kebijakan dalam mencapai tujuannya ditentukan dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan

kebijakan pemerintah, yang menjadi perhatian utama adalah pemilihan tindakan yang akan dilakukan. Sedangkan pelaksanaan kebijakan itu sendiri diartikan sebagai penggunaan sarana yang dipilih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebagaimana yang dikemukakan Dunn (1995 : 80) yang menyatakan :

Implementasi (pelaksanaan) kebijakan berarti pelaksanaan kebijakan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai dicapai hasil kebijakan. Implementasi kebijakan juga merupakan aktivitas praktis yang dibedakan dari informasi kebijakan, yang pada dasarnya bersifat teoritis. Perhatian utama adalah pemilihan arah tindakan serta pengamatan sampai selesainya waktu pelaksanaan kebijakan.

Menurut pendapat Dunn tersebut perhatian utama dalam pelaksanaan suatu kebijakan adalah pemilihan arah tindakan. Hal ini berarti bagaimana para pelaksana kebijakan tersebut mampu menentukan secara tepat arah tindakan seperti apa yang dapat mencapai tujuan kebijakan yang digariskan. Tentu ini memerlukan pengamatan secara seksama terhadap jalannya pelaksanaan kebijakan sampai selesai waktunya agar jalannya proses pelaksanaan tidak

melenceng dari tujuan yang hendak dicapai. Sementara itu menurut pendapat Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2002, 68-69) menjelaskan secara terperinci proses pelaksanaan kebijakan yaitu:

Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan / mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang / peraturan yang bersangkutan.

Berdasarkan definisi di atas, jelaslah bahwa pelaksanaan kebijakan tidak hanya melalui suatu satu tahap saja tetapi juga berbagai tahap dengan rincian tujuan dan sasaran yang secara tegas ditentukan dengan mengacu pada dampak yang ingin dicapai dari tujuan tersebut. Semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut harus terkoordinasi dengan baik dan lembaga-lembaga pelaksanaannya bekerja secara tepat, efektif dan efisien sehingga sasaran dan tujuan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Putra (dalam Kusnandar, 2007:40) menjelaskan bahwa :

Implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa dampak yang timbul dari program kebijakan tersebut. Disamping itu implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administrative, melainkan juga mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan.

Untuk melakukan analisis tentang bagaimana proses implementasi kebijakan publik itu berlangsung secara efektif, maka dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan publik. Selain model implementasi kebijakan yang dikemukakan Edward III, model implementasi kebijakan yang lain juga disampaikan Grindle dalam Kusnandar (2007:63). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variable besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi kebijakan. Variable isi kebijakan ini mencakup sebagai berikut :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan.

2. Jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran.
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
4. Apakah letak sebuah program sudah tepat.
5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Sedangkan variable lingkungan kebijakan mencakup sebagai berikut:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Karakteristik institusi dan penguasa yang sedang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Implementasi kebijakan merupakan masalah yang kompleks. Situasi seperti ini akan mendorong timbulnya masalah-masalah dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Di sisi lain, kebijakan juga sering kurang mendapat dukungan bahkan cenderung mendapat tantangan dari kelompok-

kelompok kepentingan maupun dari para pelaku kebijakan itu sendiri.

Edward III dalam Kusnandar (2007:54) Mengembangkan model implementasi kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi, menunjukkan peran penting sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui secara pasti apa yang akan mereka kerjakan. Berarti komunikasi juga dapat dinyatakan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana sehingga penerapan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki dengan demikian harus dinyatakan dengan jelas, tepat dan konsisten.
2. Sumber daya, variabel ini bukan hanya mencakup faktor sumber daya manusia / aparat semata tetapi juga mencakup kemampuan sumber daya materiil lainnya untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sumber daya yang memadai dan memenuhi kualifikasi akan menghasilkan pelaksanaan kebijakan yang tepat dan efektif.
3. Disposisi atau sikap yang diartikan sebagai keinginan atau kesepakatan dikalangan pelaksana untuk menerapkan pelaksanaan kebijakan. Jika penerapan kebijakan dilaksanakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk menerapkannya, serta mereka juga harus mempunyai keinginan untuk menerapkan kebijakkan tersebut.

4. Struktur birokrasi merupakan variabel terakhir yang mempunyai dampak terhadap penerapan kebijakan dalam arti bahwa penerapan kebijakan itu tidak akan berhasil jika terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi tersebut, dalam hal ini ada dua hal yaitu sikap dan prosedur yang rutin secara pragmentasi dalam pertanggungjawaban diantara berbagai mitra organisasi

Adapun teori yang akan dijadikan pisau analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini penulis mengacu kepada pendapat Van Meter dan Van Horn dalam Kusnandar (2007:47) Mengungkapkan ada enam faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan  
Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik diantara agen pelaksana.
2. Sumber daya  
Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.
3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas  
Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu

diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

4. Karakteristik agen pelaksana  
Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, yang semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.
5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik  
Variable ini mencakup sumber daya ekonomi, lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan
6. Disposisi implementor  
Disposisi implementor ini mencakup tiga hal penting, yakni:
  - Respon implementor terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan.
  - Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan.
  - Intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki implementor.

### III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode

penelitian deskriptif. Sugiyono (2007:11) mengemukakan pengertian metode penelitian deskriptif sebagai berikut: Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik suatu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya.

#### IV. PEMBAHASAN

Untuk mewujudkan fungsi terminal sebagai simpul jaringan transportasi jalan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan di terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya perlu memperhatikan keharmonisan antara pemanfaatan fasilitas terminal, arus lalu lintas kendaraan, dan orang dengan aspek, ketertiban, keamanan, kenyamanan dan keindahan.

Pemaparan pembahasan berikut ini didasarkan pada sejumlah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data primer tersebut maka dapat digambarkan tentang deskripsi

pelaksanaan variabel-variabel penelitian secara faktual, sesuai dengan kondisi yang sebenarnya yang terjadi di lapangan. Dalam pembahasan ini penulis akan menguraikan variabel Implementasi Kebijakan yang terdiri dari 6 dimensi. Untuk lebih jelasnya maka penulis akan menguraikan melalui dimensi-dimensi sebagai berikut :

##### a. **Stándar dan sasaran kebijakan, yang terdiri dari:**

Melaksanakan tugas sesuai dengan aturan. Aturan adalah sesuatu yang mutlak ada dalam suatu organisasi. Dengan adanya aturan maka akan adanya kesepakatan setiap orang untuk selalu taat. Sehingga roda kehidupan organisasi akan berjalan dengan efektif dan efisien. Standar kerja dalam organisasi diperlukan agar tidak terjadi duplikasi tugas atau saling tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa pegawai sudah bekerja menurut standar di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Namun kenyataan di lapangan berdasarkan hasil observasi di lapangan sasaran kebijakan masih dirasakan belum optimal. Hal ini dapat terlihat

betapa sepiunya terminal Indihiang tersebut apabila dibandingkan dengan terminal bayangan (pool) yang selalu dipadati penumpang. Belum lagi fasilitas yang sangat lengkap yang dimiliki terminal bayangan (pool) tersebut. Termasuk aksesnya sangat strategis. Hal ini berbeda dengan keberadaan terminal Indihiang, walaupun masuk dalam katagori type A, dengan berbagai kelengkapan sarana dan prasarana akan tetapi letaknya kurang strategis. Hal ini disebabkan karena letak terminal Indihiang sulit dijangkau jika dibandingkan dengan terminal bayangan (pool) yang relatif lebih mudah.

**b. Sumber daya, yang terdiri dari:**

Sumber daya yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, salah satunya adalah sumber daya manusia. Hal ini disebabkan karena sehebat apapun perencanaan yang dibuat tanpa didukung sumber daya manusia tidak akan berarti apa-apa. Agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien, maka salah satu indikatornya memerlukan para pegawai yang memiliki skill sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sehingga

ada prinsip *"the right man in the right please and the right man in the right job,"* atau penempatan seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa menurut para pegawai belum sepenuhnya memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil penelitian pada katagori rendah, artinya belum menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya.

**c. Komunikasi antar organisasi, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :**

Keberhasilan organisasi memerlukan juga adanya komunikasi yang berjalan dengan baik dan lancar tanpa ada hambatan. Ini menandakan bahwa komunikasi dalam suatu organisasi seringkali terhambat oleh berbagai hal yang terjadi dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa kadang-kadang ada komunikasi antar unit organisasi di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Sebenarnya sebagai

seorang pimpinan dalam suatu organisasi hendaknya memiliki *frame of reference* dari para pegawainya. Artinya seorang pimpinan dalam menjalankan organisasinya maka harus memahami pola pikir anak buahnya tersebut. Hal ini disebabkan karena berbagai latar belakang, sikap, pendapat, kemauan, ilmu pengetahuan, kebiasaan, watak, tabiat dan sebagainya dapat akan dibawa ke dalam suatu organisasi yang sama. Berdasarkan hasil penelitian pada katagori sedang. Artinya sudah adanya kesesuaian menyampaikan perintah di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya, tetapi belum maksimal.

**d. Karakteristik agen pelaksana, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :**

Indikasi dari adanya pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi dapat dibuktikan dengan menunjukkan hasil kerja yang baik. Hasil kerja yang baik ini dapat diperoleh apabila para pegawai memiliki kebiasaan, keuletan, kejujuran yang tinggi dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa kadang kadang

petugas menunjukkan hasil kerja dengan baik di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Mengingat tempat lokasi penelitian ini adalah Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya, maka diperlukan adanya pembagian kerja dengan para pegawainya. Berdasarkan hasil penelitian pada katagori tinggi. Artinya sudah meyebarakan petugas pada lokasi tertentu di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Seorang pimpinan organisasi, salah satunya adalah menilai aktivitas bawahan dalam bekerja. Hal ini penting dilakukan agar bawahan akan merasa semangat dan merasa diperhatikan sehingga mereka akan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa sering dilakukan pengukuran hasil kerja di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Tanggung jawab adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Tanpa adanya tanggung jawab, maka akan menimbulkan kekacauan dalam roda kehidupan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian pada katagori sedang. Artinya sudah menjelaskan pentingnya

tanggung jawab petugas di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya, tetapi belum maksimal.

**e. Kondisi sosial, ekonomi dan politik, yang terdiri dari:**

Dukungan masyarakat memang diperlukan dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan tanpa adanya dukungan masyarakat, maka apapun yang dilakukan akan menimbulkan masalah dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa kadang-kadang terdapat dukungan masyarakat di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Fasilitas yang memadai sangat menjadi harapan seluruh orang yang berkerja dalam suatu organisasi. Disadari atau tidak namun begitulah konsekuensinya. Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa selalu memberikan tugas memelihara berbagai fasilitas yang ada di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil penelitian pada katagori sedang. Artinya sudah memberikan tugas untuk memelihara berbagai fasilitas yang ada di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya, tetapi belum optimal.

**f. Disposisi Implementor, yang terdiri dari:**

Struktur yang ada saat ini tidak sesuai dengan jumlah volume kerja yang cukup besar. Dalam pelaksanaannya seluruh kendaraan angkutan penumpang baik yang akan masuk maupun keluar diwajibkan untuk masuk ke dalam terminal, namun pada kenyataannya di lapangan masih dijumpai beberapa kendaraan angkutan penumpang yang beroperasi tidak memasuki terminal. Tidak adanya pemberian sanksi secara tegas yang semestinya diberikan oleh pihak UPT. Terminal kepada kendaraan angkutan yang tidak mengikuti ketentuan operasi sebagaimana yang telah diatur, menyebabkan lemahnya penegakan kebijakan tersebut.

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan skala tersebut di atas, menunjukkan bahwa hasil penelitian implementasi kebijakan pada katagori sedang. Artinya Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan tetapi belum maksimal.

Adapun faktor-faktor Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya yang sudah dilaksanakan dengan baik terdiri dari dimensi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya dan karakteristik agen pelaksana. Sedangkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya yang belum dilaksanakan dengan baik meliputi dimensi adanya komunikasi antar organisasi, kondisi social, ekonomi dan politik serta adanya disposisi implementor.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Kebijakan Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya tidak efektif. Hal ini terjadi karena banyaknya *pool-pool* terminal milik swasta yang berada pada letak yang strategis jika dibandingkan dengan terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya. Perlu adanya evaluasi dan duduk bersama antar berbagai stakeholder agar Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.

Sehingga aset pemerintah ini dapat memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan di Kota Tasikmalaya.

### Daftar Pustaka

- Aditama, Yoga Tjandra. 2003. *Manajemen Administrasi*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Alamsyah, Kamal. 2004. *Perilaku Organisasi Dalam Birokrasi Pemerintahan*. Yogyakarta : Pustaka Raja.
- Irfan, Islamy. 1997. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi aksara
- Kusnandar, Ishak. 2007. *Kebijakan Publik Dari Formulasi, Implementasi Ke Evaluasi*, Bandung : Multazam
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ndraha, Talizuduhu. 2003. *Produktivitas Kerja*. Jakarta : CV Haji Masagung.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta
- Sulistiyani, 2003. *Peningkatan Produktivitas, Strategi dan Upaya*

- Perencanaannya*, Jakarta :  
Karunia.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wahab, Abdul. Solichin. 2002. *Analisis Kebijakan dari Formulasi Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wibawa, Samudra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta, Grafindo Persada.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.

**Sumber Lain :**

Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Tatalaksana Penyelenggaraan Pelayanan Terminal Type A Indihiang Kota Tasikmalaya.