# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Dalam dinamika bisnis yang terus berubah, pemahaman yang mendalam tentang Sistem Inf ormasi Manajemen (SIM) menjadi kunci untuk memimpin arah dengan tepat. Sistem informasi manajemen dibutuhkan untuk membantu bisnis berjalan dengan baik. Hal ini akan akan membantu bisnis untuk mengontrol dan mengurus informasi dengan baik dan tertata. Sistem Informasi Manajemen adalah infrastruktur digital yang digunakan untuk mengelola data dan informasi terkait kegiatan manajemen dalam suatu organisasi atau bisnis. Perannya tidak hanya sekadar sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membantu pengambilan keputusan yang efektif dan tepat. Fungsi Penting dalam Sistem Informasi Manajemen antara lain adalah Pengumpulan data, Penyimpanan data, Pengolahan data, distribusi Informasi, Dukungan Keputusan serta Operasioanal dan Strategis.

Perkembangan kemajuan teknologi saat ini telah mengalami lompatan yang sangat signifikan dengan mengubah cara kita mengakses, memproses dan mendapatkan informasi. Inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet cepat, perangkat pintar, dan kecerdasan buatan, telah membuat informasi menjadi lebih mudah diakses dan tersebar secara global. Dengan adanya teknologi ini, kebutuhan akan informasi dapat dipenuhi dengan lebih efisien, memungkinkan individu dan organisasi untuk mengakses data secara realtime, berbagi pengetahuan, dan membuat keputusan yang lebih cepat dan berbasis data. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas dan inovasi, tetapi juga menuntut adanya keterampilan baru dan adaptasi untuk memanfaatkan potensi penuh dari teknologi yang terus berkembang.

Pelayanan Publik merupakan salah satu hal yang menghubungkan Publik dengan Pejabat Publik. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator bagaimana para pejabat publik bekerja. Kepuasan publik atas layanan yang diterimanya merupakan sesuatu yang mutlak dan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pejabat publik dan kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan publik. Pelayanan publik (publik service) sebagai suatu system memberikan arahan tentang konsep dasar perumusan, penetapan dan penataan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijaksanaan pemerintah negara atau lembaga.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi pelayanan publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan , memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Transportasi umum merupakan hal yang sangat dibutuhkan masayarakat khususnya di DKI Jakarta. seiringnya dengan bertambah majunya transportasi yang ada saat ini dimana pemerintah kota DKI Jakarta membangun Terminal Terbesar se-Asia Tenggara yang di sebut dengan Terminal Terpadu Pulo Gebang sebagai wujud nyata Pemprov DKI dlam memecahkan masalah transportasi yang ada. Dimana terminal ini dibangun untuk menggantikan fungsi terminal yang sudah tidak layak dan untuk menghilangkan terminal bayangan di Jakarta yang menjadi penyebab kemacetan serta menyidakan fasilitas transportasi yang layak dan aman sehingga masyarakat akan nyaman dalam melakukan aktivitas berpergian menggunakan jasa terminal.

Terminal Terpadu Pulo Gebang (TTPG) merupakan salah satu terminal tipe A di Provinsi DKI Jakarta yang mengusung konsep modern dengan keterpaduan yang terintegrasi melalui prasarana dan sarana penunjang dengan perpindahan moda angkutan umum yang berkelanjutan untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan pengelolaan. Terminal Terpadu Pulo Gebang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 336 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang, seiring dengan perkembangannya, Terminal Terpadu Pulo Gebang disebut sebagai terminal berstandar internasional dan terbesar di Asia Tenggara maka pengelolaan terminal bus berstandar internasional mala harus mengacu kepada Peraturan Mentri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Jalan sebagai Standarisasi atau Acuan Mengelola atau Membangun Terminal maka dengan mengacu pada Peraturan Mentri tersebut ditetapkan Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang sebagai Unit Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) melalui Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 1985 Tahun 2018 Tentang Penetapan Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD). Berdasarkan ketetapan tersebut, PPK-BLUD Terminal Terpadu Pulo Gebang berkewajiban dalam melaksanakan kegiatan untuk mengutamakan efektivitas dan efisiensi serta kualitas pelayanan umum kepada masyarakat tanpa mengutamakan pencarian keuntungan tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 Tentang Pedoman Teknik Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (pasal 2). Untuk meningkatkan layanan untuk meningkatkan Tingak Kepuasan Penumpang serta penguna jasa Terminal maka sangat dibutuhkan perubahan di UP TTPG dapat dilihat sebagai salah satu upaya dukungan terhadap semangat perubahan dalam manajemen pemerintahan terutama dalam penyelenggaraan Terminal Tipe A di Indonesia. Eksistensi UP TTPG diharapkan menjadi unit pengelola teknis yang memberikan pelayanan publik di bidang perhubungan dengan hasil yang memuaskan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan (stakeholder).

Oleh karena itu, untuk menunjang tugas dan fungsi terminal yang optimal perlu dilakukan perubahan dengan memanfatkan potensi sistem informasi manajemen yang menjadi fungsi UP TTPG untuk peningkatan layanan kepada pengguna jasa transportasi dan terminal serta stakeholder terkait lainnya.

Bedasarkan uraian diatas maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Di Terminal Terpadu Pulo Gebang Jakarta Timur ”**

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Terminal Terpadu Pulo Gebang dengan Memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen (SIM).
2. Bagaimana Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Kinerja Layanan Di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
3. Bagaimana presepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan publik di Terminal Terpadu Pulo Gebang
4. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Terminal Terpadu Pulo Gebang terhadap kepuasan penumpang.

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang akan ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja layanan di Terminal Terpadu Pulo Gebang yang didukung oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM)
2. Untuk menilai pengaruh penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap kinerja layanan di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
3. Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
4. Untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan publik di Terminal Terpadu Pulo Gebang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang

## **Batasan Masalah**

Untuk Menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik maka dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada penumpang bus antar kota antar provinsi (AKAP) di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner.
3. Kuesioner disebarkan kepada 100 responden.
4. Kuesioner dibuat berdasarkan atribut-atribut yang mewakili 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (reliability, assurance, tangglbles, empathy, responsiveness).
5. Penelitan dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi (AKAP) di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
6. Pengujian instrumen yang dilakukan antaralain uji validitas dan uji realibilitas.

## **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penumpang bus antar kota anatar provinsi (AKAP) di Terminal Terpadu Pulo Gebang

1. Manfaat Praktis
2. Bagi Penulis
3. Mengaplikasikan ilmu yang di dapat pada bangku kuliah dengan bertambahnya wawasan dan pengalaman penulis dalam hal lainnya yang berkaitan dengan metodelogi penulisan tugas akhir.
4. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S-1) pad Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE Dharma Bumi Putra.
5. Bagi Penguna
6. Untuk Mengetahui Tingak Kepusan penumpang penguna jasa layanan terminal terpadu pulo gebang
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas layanan yang ada saat ini terhadap kinerja terminal
8. Sebagai Bahan Evaluasi Layanan yang di beriakan oleh terminal terpadu pulogebang kepada penumpang yang berangkat memelaui terminal
9. Bagi Universitas

Mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menguasai materi pembelajaran dibangku kuliah dan untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya serta sebagai bahan evaluasi.

## Sistematika Penulisan

Sistematika dan penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab masing-masing bab dijelaskan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tinjauan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini berisi tentang landasan teori setiap variabel, hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai langkah-langkah atau prosedur pengambilan dan pengolahan. Data hasil penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel penelitian dan jadwal penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi analisis dan hasil pembahasan dari penelitian mengenai Tingkat Kepuasaan Penumpang Terhadap Kineja Terminal Terpadu Pulogebang Dalam Memanfaatkan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari rangkaian penelitian dan saran-saran terkait pengembangan hasil penelitian.