

“EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (STUDI PELAYANAN P.T ASDP PELABUHAN BASTIONG TAHUN 2017)”

Marno Wance
Dosen Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Maluku Utara
Email: marnowance@yahoo.co.id

Abstract

The Effectiveness of Employee Service Effectiveness of PT ASDP Ferry Bastiong Ternate in 2017 is still inadequate. This is because there is still a lack of technical apparatus in field apparatus in providing an understanding of the effective model of accountable and prompt servants in responding to problems occurring at the port of PT ASDP Bastion Ternate . Therefore, innovation has been done by P.T ASDP Ferry Bastion in Ternate in striving for the achievement of service success on the aspect of public port governance. One of them establishes cooperation with several agencies and to address the passenger safety issues that continue to be experienced by other transport models at the crash point in the town of Ternate. To answer these problems it must be analyzed comprehensively to find facts that occur in the field. So the method used in this study is descriptive qualitative. This qualitative descriptive study serves to explain and read the model of effective service on the port of PT ASDP Bastiong. Data collection techniques used there are some of the observations, interviews, documentation and use of related materials. The approach used is primary and secondary data Primary data source is a source of data obtained directly from the respondent or object studied, while the secondary data source is the source of data obtained through written documents, archives and others at the agency or institution related to the research. In determining the results of research on the pattern of relationships that occur then the theory used is a model of effectiveness measurement using Open Systems Perspective approach presented by Richard M. Steers which is divided into indicators of organizational management, environmental characteristics, characteristics of workers and management practices.

Keywords: Service Effectiveness, Transportation Model, Port Governance

ABSTRAK

Intisari-Efektivitas Pelayanan Pegawai P.T ASDP Ferry Bastiong Ternate pada Tahun 2017 masih belum memadai. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya peningkatan aparatur tenaga teknis lapangan dalam memberikan pemahaman tentang model efektif pelayan yang akuntabilitas dan cepat dalam merespon permasalahan yang terjadi pada pelabuhan P.T ASDP Bastion Ternate. Oleh sebabnya inovasi telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan pada aspek tata kelola pelabuhan publik. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah keselamatan penumpang yang terus dialami oleh model transportasi lain di titik kecelakaan di kota Ternate. Untuk menjawab permasalahan tersebut maka harus dilakukan analisis secara komprehensif untuk menemukan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Sehingga metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Studi deskriptif kualitatif ini berfungsi untuk menjelaskan dan membaca model pelayanan yang efektif pada pelabuhan P.T ASDP Bastiong. Teknik pengumpulan data yang digunakan ada beberapa yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan menggunakan bahan-bahan yang terkait. Pendekatan yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis, arsip maupun yang lainnya pada instansi atau lembaga yang berhubungan dengan penelitian. Dalam menentukan hasil penelitian tentang pola relasi yang terjadi maka teori yang digunakan ialah model pengukuran efektifitas menggunakan pendekatan Perspektif Sistem Terbuka yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang terbagi menjadi indikator manajemen organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan praktik manajemen.

Kata Kunci: Efektifitas Pelayanan, Model Transportasi, Tata Kelola Pelabuhan

A. Pendahuluan

Sebagai provinsi kepulauan, Maluku Utara sangat bergantung pada moda transportasi laut yang menghubungkan pulau-pulau di sekitarnya. Salah satu moda transportasi laut yang memberikan akses transportasi penyeberangan antar pelabuhan bagi pengguna jasa (penumpang) maupun barang atau kendaraan yaitu kapal ferry yang dikelola PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate. Hal ini sesuai dengan fungsi utamanya sebagai perusahaan persero penyedia sarana transportasi milik negara yang mampu memberikan kontribusi dengan cara menyatukan jalur-jalur transportasi laut bagi masyarakat yang tersebar di berbagai pulau besar dan kecil.

Oleh karena itu, pelabuhan penyeberangan Bastiong yang melayani lintasan penyeberangan Ternate-Sidangoli, Sofifi, Tidore, Batang Dua, Bitung dan Bacan memiliki potensi yang sangat strategis. Prasarana pelabuhan penyeberangan Bastiong Ternate saat ini berada pada kondisi tidak mampu mendukung permintaan angkutan penyeberangan tersebut, karena terdapat kendala seperti areal fasilitas darat terbatas sehingga sulit dikembangkan. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan di PT. (Persero) ASDP Bastiong Ternate yaitu dengan beroperasinya pelabuhan penyeberangan rute Bastion ke Sofifi. Sehingga terjadi peningkatan permintaan ini disebabkan karena meningkatnya aktivitas pegawai Provinsi dari kota Ternate ke Sofifi.

Terkenal dengan slogan *“We Bridge the Nation”* yang artinya “Bangga Menyatukan Nusantara”, ASDP Ternate mengoperasikan 11 kapal ferry yang melayari 21 lintasan. Sebagian besar merupakan lintasan perintis seperti Bastiong-Makian-Kayoa-Babang-Saketa, Bastiong-Moti, Bastiong-Batang Dua, Sofifi-Dowora, dan Tobelo-Daruba. Sedangkan lintasan komersil meliputi Bastiong-Rum, Bastiong-Sofifi, Bastiong-Sidangoli dan Ternate-Bitung. Lintasan Ternate - Rum merupakan lintasan terdekat dengan jarak tempuh sekitar 15 menit, sedangkan lintasan terjauh yaitu Ternate - Bitung dengan jarak tempuh 18 jam.

Untuk diketahui bahwa pelabuhan ferry Bastiong, Rum dan Sidangoli merupakan pelabuhan komersil yang dikelola ASDP Ternate. Sedangkan pelabuhan penyeberangan lainnya yang tersebar di Provinsi Maluku Utara pengelolaannya masih menjadi kewenangan Pemda setempat. Khusus untuk pelabuhan Bastiong sebagai satu-satunya pelabuhan ferry yang memiliki dua dermaga dan beroperasi 24 jam, ASDP Ternate mengoperasikan 7 kapal, yaitu KMP. Gorango, KMP. Maming, KMP. Bawal, KMP. Baronang, KMP. Kerapu II, KMP. Bobara dan KMP. Portlink VIII.

Tabel 1
Jumlah Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Maluku Utara

No	Pelabuhan	Tujuan	Nama Kapal
I	II	IV	V
1	Bastiong	Sofifi	KMP. Gorango
		Rum	KMP. Tenggiri
		Sidangoli	KMP. Baronang
		Bitung	KMP. Bawal/ KMP. Portlink VIII
		Moti	KMP. Maming
		Makian-Kayoa-Babang-Saketa	KMP. Bobara
		Batang Dua	
2	Dowora	Sofifi	KMP. Tenggiri
3	Sofifi	Bastiong	KMP. Kerapu II
4	Rum	Bastiong	KMP. Tenggiri
5	Sidangoli	Bastiong	KMP. Baronang
6	Moti	Bastiong	KMP. Maming
7	Batang Dua	Bastiong	KMP. Bobara
8	Makian	Kayoa-Saketa-Bastiong	
9	Kayoa	Babang-Saketa- Bastiong	
10	Babang	Kayoa-Makian-Bastiong	
11	Saketa	Babang-Kayoa-Makian- Bastiong	
12	Tobelo	Daruba	KMP. Bandeng
13	Daruba	Tobelo	

Sumber: Data diolah

Potensi kawasan tersebut perlu ditingkatkan menjadi suatu kawasan terpadu yang strategis karena hampir semua sektor-sektor ekonomi ada di kawasan ini. Oleh karena itulah, maka pembangunan Pelabuhan Penyeberangan dan Pelabuhan Laut perlu dioptimalkan pada kawasan strategis, karena hal ini sebagai pemicu pertumbuhan kawasan sekaligus mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah Kota Ternate. Pelabuhan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang perdagangan antar daerah. Pelabuhan yang melayani angkutan dari dan ke kota Ternate adalah Pelabuhan Dufa-dufa, Pelabuhan Ahmad Yani dan Pelabuhan Bastiong terutama untuk pelayaran rakyat. Selain itu, terdapat pelabuhan khusus untuk melayani angkutan Perikanan dan Pertamina. Sama halnya dengan kondisi Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Ternate, pelabuhan lainnya juga memiliki kendala-kendala teknis yang sama. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, maka perbaikan sarana dan prasarana adalah syarat mutlak untuk peningkatan pelayanan.

Berdasarkan keterangan Tri Wahyu Satriya Nugraha, Staf SDM dan Umum ASDP Ternate, secara keseluruhan jumlah SDM pada ASDP cabang sebanyak 230 orang, terdiri dari 28 SDM darat dan 202 SDM laut. Untuk SDM darat selain bekerja di kantor cabang, lainnya ditempatkan di sejumlah pelabuhan ferry. Sedangkan SDM laut yaitu mereka yang bekerja di 10 kapal ferry yang beroperasi melayani 21 lintasan yang berada di bawah kendali Cabang Ternate. Jumlah ini belum termasuk 15 orang *outsourcing* yang dipekerjakan di kantor cabang. (Wawancara, 13/4/2017). Di pelabuhan ferry Bastiong sendiri, SDM darat yang ditempatkan di situ jumlahnya sangat terbatas yakni 3 orang. Untuk memaksimalkan pelayanan, mereka ini dibantu puluhan pegawai/petugas dari otoritas pelabuhan penyeberangan, Dinas Perhubungan, Syahbandar, POM dan Polsek Ternate Selatan.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka masalah yang akan dibahas/dikaji dalam penelitian ini yaitu : Berapa besar tingkat efektifitas pelayanan transportasi publik di pelabuhan P.T ASDP Ferry Bastion? Berapa besar tingkat pemanfaatan

dermaga pelabuhan P.T ASDP Ferry Bastion? serta berapa besar tingkat kinerja transportasi Laut? Bagaimana merumuskan strategi pengembangan transportasi P.T ASDP Bastion Ternate?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan pelayanan jasa pelabuhan P.T ASDP Ferry Bastion, mengetahui tingkat pemanfaatan dermaga pelabuhan P.T ASDP Ferry Bastion dan perkembangannya untuk mengetahui kinerja transportasi laut. Serta, merumuskan strategi pengembangan transportasi P.T Ferry berdasarkan analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

B. Konsep Efektivitas

a. Teori Efektivitas

Sondang P Siagian juga mengemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal di antaranya:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini dimaksudkan supayakaryawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Telah diketahui bahwa strategi adalah “peta jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila

tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Indikator Efektivitas Organisasi

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Steers 1985:208-209 (dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang adalah dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi (Gibson 1997:32), yaitu sebagai berikut:

a) *Produksi*

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

b) *Efisiensi*

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

c) *Kepuasan*

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.

d) *Keadaptasian*

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

e) *Kelangsungan hidup*

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Sedangkan menurut Richard M Steers (1985:208-209) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

- a. Pendekatan optimasi tujuan, Penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Pendekatan sistem, Memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada di dalam maupun yang berada di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Pendekatan perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

C. Kerangka Pemikiran

Pendekatan yang digunakan dalam mengukur efektifitas pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastion Kota Terante pada penelitian/riset ini adalah teori yang menggunakan pengukuran efektivitas, yaitu pendekatan Perspektif Sistem Terbuka yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang meliputi:

- Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
- Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak

perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

- Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencairan dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah efektivitas pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastion, Ternate.

**Tabel
Kerangka Pemikiran**



Pembahasan/Hasil Riset

1. Gambaran Umum Pelayanan Transportasi P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate

Pelayanan P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate adalah layanan angkutan transportasi laut yang beroperasi di kawasan strategis nasional Provinsi Maluku Utara. Tujuan Utama dioperasikan P.T ASDP Ferry Bastion adalah untuk menambah armada transportasi laut dengan cara mengurangi jumlah angka kecelakaan laut.

Tabel 4 Jadwal Kapal Pelabuhan Penyebrangan Bastion

No	Nama Kapal	Tujuan	Berangkat	Keterangan
I	II	III	IV	V
1	KMP. Tenggiri	Rum (setiap hari)	07.00 WIT 10.00 WIT 12.00 WIT 15.00 WIT 17.00 WIT 19.00 WIT	Lintasan Komersil
		Sidangoli (setiap hari)	08.00 WIT 16.00 WIT	
2	KMP. Gorango	Sofifi (setiap hari)	06.30 WIT 11.00 WIT 13.00 WIT 16.00 WIT 20.00 WIT	
3	KMP. Bawal/KMP. Portlink VIII	Bitung (setiap hari)	18.00 WIT	
4	KMP. Maming	Moti (Rabu, Jumat, Minggu)	10.00 WIT	
5	KMP. Bobara	Makian-Kayoa- Babang (Senin, Kamis)	10.00 WIT	
		Batang Dua (Minggu)	18.00 WIT	

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata keberangkatan P.T ASDP ferry Bastion Ternate yaitu keberangkat dengan tujuan lintasan komersial setiap hari melakukan penyebarangan keberangkatan. Lintasan keberangkatan P.T ASDP Bastiong dengan Rute Bastion-Sidangoli dan Bastion-Sofifi melakukan operasi keberangkatan depan penyeberangan tiap hari.

Berikut adalah hasil wawancara dengan manejer operasional (Bapak H. Ali Taher) P.T ASDP Ferry Bastion Ternate:

“Bidang Perhubungan laut P.T ASDP Ferry Bastiong Ternate melakukan pelayanan kebutuhan terhadap para penggunaan transportasi laut. Mayoritas angkutan P.T ASDP Ferry Bastion ternate adalah angkutan

pribadi, yang ledakan pertumbuhan jumlahnya dari tahun ke tahun takbisa terbendung. Selain itu P.T ASDP Bastion juga hadir untuk mempermudah aktivitas perhubungan di kawasan antar Kabupate/kota yaitu Rute Ternate-Sidangoli dan Ternate-Sofifi” (Hasil Wawancara pada 24 April 2017).

Hal senada juga diungkapkan oleh General Manager SDM dan Umum (Bapak Rahmadi Mugroho) P.T ASDP Bastion Ternate yaitu, sebagai berikut:

“Mode transportasi P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate adalah transportasi milik swasta dikelola dengan konsep pelayanan yang terbuka dan transparan. Tujuan P.T ASDP Bastion di Ternate bukan hanya untuk mencari keuntungan semata, tapi untuk mengakomodasi kebutuhan akan transportasi umum masyarakat, tapi bukan untuk mengambil para peminat namun di harapkan bisa berjalan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, kondisi Maluku Utara yang sangat ekstrim yang tak menentu makanya mode ferry merupakan alternatif untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas lautan” (Hasil Wawancara pada 24 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate adalah angkutan transportasi yang beroperasi di kawasan Maluku utara, yang bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan lalu lintas masyarakat di Kawasan Strategis Nasional Maluku Utara dengan menghadirkan angkutan transportasi yang nyaman dan praktis sebagai solusi untuk mengurangi potensi menggunakan angkutan pribadi yang selama ini menjadi salah penyebab kecelakaan dan kemacetan mendekati hari-hari libur nasional dan hari besar agama.

2. Karakteristik Organisasi

Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Pertama-tama peneliti mencoba untuk menggali mengenai apa-apa saja pihak yang terlibat dalam proses pelayanan transportasi P.T ASDP Ferry Bastiong, Ternate. Berikut hasil wawancara dengan Kepala manejer Usaha dan Operasional (Bapak H.Ali Taher) P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate:

“Pelayanan P.T ASDP Ferry Bastiong, Ternate ini dalam pada praktiknya berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap penumpang. Namun terkait dengan fasilitas yang di ruangan tunggu, kami maklumi masih banyak fasilitas yang masih sangat jauh. Namun kami mengupayakan kepada para pegawai untuk melakukan pelayanan yang baik dan cepat tanggap.”(Hasil Wawancara pada 23 April 2017).

Hasil wawancara di atas jelas menerangkan bahwa para pegawai selalu berupaya untuk melakukan proses pelayanan yang baik. Namun, masih banyak fasilitas yang harus dibenahi untuk memberikan kenyamanan dan ketentraman bagi pengguna jasa P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate.

Hal lain juga disampaikan oleh General SDM dan Umum (Bapak Rahmadi Mugroho) Kota Ternate, sebagai berikut:

“Mode Transportasi P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate, adalah milik perseorangan yang diamanahkan untuk mengelolanya secara proposional dan akuntabilitas. Yah tugas kami adalah melayani penumpang yang berasal dari berbagai macam daerah dengan berlatar belakang dari berbagai karakter. Sehingga dibutuhkan kesabaran dan ketelatenan dalam memahami serta memberikan pelayan yang prima dan terukur.”(Hasil Wawancara pada 24 April 2017).

Hasil wawancara di atas menjelaskan tentang kedua tugas organisasi yang terlibat dalam proses penyenggaraan layanan ini. Selain terlibat sebagai regulator Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi juga bertindak sebagai promotor, pengawasan, serta penghubung antara pemerintah dan pihak penyelenggara. Pemaparan hasil wawancara di atas jelas menyatakan bahwa karakteristik organisasi pada pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastiong di kota Ternate sangat mendukung proses pencapaian tujuan bagi para pengguna

kendaraan roda empat yang hendak melakukan pelayaran di pulau Halmahera dan sekitarnya.

a. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ternate

PT. ASDP Cabang Ternate terletak di bagian selatan Kota Ternate tepatnya di Kelurahan Bastiong. Kedudukannya sangat strategis karena menyatu dengan kawasan pelabuhan ferry Bastiong sebagai pelabuhan komersil terbesar dan terpadat di Provinsi Maluku Utara. P.T ASDP Bastion Ternate mengusung visi yaitu Menjadi perusahaan jasa pelabuhan dan penyeberangan yang terbaik dan terbesar di tingkat regional, serta mampu memberikan nilai tambah bagi stakeholders.

Untuk memujudkan visi tersebut, misi yang dijalankan yaitu :

1. Menyediakan prasarana pelabuhan dan sarana kapal penyeberangan yang tangguh sebagai pendukung dalam sistem logistik nasional.
2. Memiliki standar pelayanan internasional yang didukung oleh tenaga profesional dan manajemen bisnis modern serta tata kelola perusahaan yang baik.
3. Menguasai pangsa pasar nasional dan memperluas jaringan operasional sampai ke tingkat regional untuk memaksimalkan pertumbuhan dan keuntungan.
4. Memaksimalkan peran sebagai korporasi dan infrastruktur negara serta agen pembangunan.

PT. ASDP Ternate merupakan salah satu cabang yang terus mengalami *growt* laba. Jika pada tahun 2010 mengalami rugi, mulai tahun 2011 - 2016 mampu meraup laba yang signifikan.

Tabel *growt* Laba Tahun 2011-2016 P.T ASDP Kota Ternate

Tahun	Rugi	Laba
2010	Rp 2,7 miliar	-
2011	-	Rp 1,6 miliar
2012	-	Rp 3,1 miliar
2013	-	Rp 8,4 miliar
2014	-	Rp 12,4 miliar
2015	-	Rp 19,2 miliar
2016 (Juni)	-	Rp 11,83 miliar (47 persen) dari target Rp 25,11 miliar

Sumber : www.bumn.go.id/asdp/berita/kategori/1, 21 April 2017

Berdasarkan tabel di atas bahwa pencapaian laba yang menembus angka Rp 12,4 miliar pada tahun 2014, menjadikan PT. ASDP Ternate naik kelas dari cabang Klaster B ke cabang Klaster A (laba di atas Rp 10 miliar). Dengan prestasi tersebut, PT. ASDP Ternate bisa dikatakan telah berhasil menjalankan sebagian misinya yaitu manajemen bisnis modern serta tata kelola perusahaan yang baik (*misi kedua*) serta memaksimalkan pertumbuhan dan keuntungan (*misi ketiga*).

3. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi. Dalam aspek ini, Peneliti mula-mula mendeskripsikan kondisi-kondisi berada di dalam lingkungan organisasi maupun di luar organisasi yang sangat berpengaruh baik pada pencapaian tujuan organisasi maupun sebaliknya. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Manager Teknik (Bapak Abdus Syukur) Kota Ternate:

“Sebenarnya faktor lingkungan yang paling berpengaruh dalam menunjang keberhasilan adalah kesadaran masyarakat akan penting menggunakan fasilitas P.T ASDP Ferry Bastion yang tersedia di ruang tunggu, kamar WC, Kipas angin dll, seringkali salah digunakan yaitu kurang terjaganya aspek kebersihan sehingga mengakibatkan semberawutnya lingkungan di sekitar pelabuhan. Kalau masyarakat sadar, jika penyebab utama kebersihan adalah terletak pada penggunaan mode transportasi laut. Apalagi penumpang yang berlebih dan terus-menerus meledak peningkatan jumlahnya dan mereka sadar bahwa bahaya ketika mereka tidak menggunakan kendaraan yang ramah lingkungan. Maka jalan terbaik adalah menggunakan transportasi publik, mode transportasi kendaraan umum yang paling aman dan nyaman”(hasil wawancara 23 April 2017).

Hal lain juga disampaikan oleh General Manager usaha/operasional (Bapak H. Ali Tamher) Cabang Kota Ternate, sebagai berikut:

“Persoalan lingkungan pada pelabuhan transportasi P.T ASDP Bastion di Kota Ternate, masih banyak kendala yang kami hadapi dilapangan terkait hal ini. Mulai dari masih minimnya jumlah kesadaran dari semua pihak untuk menjaga dan merawat segala fasilitas pelayanan publik yang sudah dipersiapkan. Disamping, masih kurangnya minat masyarakat untuk menjaga segala asset transportasi di pelabuhan”(Hasil wawancara 24 April 201).

Dari hasil wawancara di atas dengan beberapa pihak terkait jelas ditemukan beberapa masalah dalam meninjau aspek karakteristik lingkungan, ialah persoalan pembangunan fasilitas penunjang pelayanan P.T ASDP Ferry Bastion di kota Ternate yang belum rampung sepenuhnya dan masih minimnya kesadaran masyarakat untuk menganggap pentingnya menggunakan transportasi publik. Maka dari itu penting bagi segala pihak yang terlibat untuk merampungkan pembangunan fasilitas dan lebih gencar mensosialisasikan akan pentingnya menggunakan transportasi publik demi mencegah banyak dampak negatif bagi kota ini yang ditimbulkan dari kebiasaan masyarakatnya menggunakan transportasi pribadi.

4. Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Maka untuk mengukur karakteristik pekerja di P.T ASDP Ferry Bastiong di kota Ternate, harus didasarkan pada hasil-hasil observasi yang dilakukan tanggal 23-24 April 2017, ditemukan hal-hal sebagai berikut :

Tabel Observasi Lapangan

No	Obyek Yang Diamati	Permasalahan
I	II	III
1	Ruang Tunggu Keberangkatan. Fasilitas : kursi spons, TV, kipas angin, gambar/informasi di dinding (larangan merokok, dll), dan tempat sampah.	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat kursi penumpang yang rusak ringan. - Kipas angin tidak berfungsi. - Tidak ada pengharum ruangan. - Di antara pengguna jasa ada yang bebas merokok dan dibiarkan oleh petugas. - Tanggal 13 April, sejumlah pekerja mengecat dinding dan tiang bangunan sehingga mengganggu kenyamanan calon penumpang.
2	Toilet 2 unit (laki-laki dan perempuan)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada sabun cuci tangan, pengharum ruangan dan tempat sampah. - Tidak ada pengalas kaki (keset) di depan pintu toilet sehingga lantai toilet di dalam selalu kotor walaupun sudah dibersihkan petugas.
3	Loket penjualan tiket	<ul style="list-style-type: none"> - Daftar tarif tiket ditempel dekat loket, tapi tulisannya terlalu kecil sehingga tidak terbaca dari jarak jauh. - Tidak ada petugas yang mengarahkan calon penumpang untuk antri dengan tertib.

- | | |
|--|--|
| <p>4 Ruang parkir (untuk pengguna jasa yang tidak menyeberang)</p> | <p>- Tidak ada petugas parkir yang mengarahkan dan menertibkan kendaraan, padahal pengguna jasa yang tidak menyeberang dikenakan karcis (pas masuk pelabuhan penyeberangan). Misalnya untuk pas masuk golongan II (motor) dikenakan tarif Rp. 2.500 untuk satu kali masuk. (Berdasarkan Keputusan Direksi Nomor 180/OP.404/ASDP-2016).</p> |
|--|--|

Sumber: Data diolah dari observasi lapangan, 23-24 April 2017

Dalam menggunakan aspek ini untuk mengukur efektivitas pelayanan transportasi publik pada P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate. Peneliti mencoba untuk melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Perhubungan Darat, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Ternate. Berikut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Manager Keuangan (Bapak Dedi Supriadi) Kota Ternate:

“Persoalan mengenai karakteristik pekerja dalam layanan di P.T ASDP Ferry di Kota Ternate, sepertinya tidak ada masalah. Kami sangat percaya dengan para pegawai yang selalu semangat kerja walaupun dengan serba kekurangan yang dimiliki oleh keterbatasan dan kekurangan. Namun, Pengalaman mereka dalam dunia transportasi telah puluhan tahun. Dan tenaga kerja seperti ABK dan pengawas serta sampai tenaga administrative adalah orang-orang profesional di bidangnya” (Hasil Wawancara pada 23 April 2017).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh General Manager SDM dan Umum (Bapak Rahmadi Mugroho) Ternate, sebagai berikut:

“Dalam melayani masyarakat kami menyiapkan para tenaga yang profesional, termasuk pegawai, tidak sembarang orang bisa menjadi para pegawai dan tenaga administrasi karena mereka semua melalui tahapan seleksi yang ketat dan sangat selektif. Sehingga yang bekerja merupakan kualifikasi khusus serta pengalaman yang mampu untuk tenaga pelayan public yang sudah teruji komitmen dan integritasnya. Kami juga melakukan training dan seleksi khusus dalam menempatkan para pegawai.” (Hasil wawancara 23 April 2017).

Dari hasil wawancara di atas, terdeskripsikan bahwa karakteristik pekerja pada pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastion di Kota Ternate sangat berpengaruh positif pada keberhasilan kelancaraan perhubungan antara daerah yang dilakukan oleh model transportasi laut dalam mencapai tujuan. Hal ini ditunjukkan dari kriteria dalam menentukan tenaga kerja yang melayani di lapangan seperti para pegawai yang sangat menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas. Untuk mencari data yang lebih berimbang, peneliti melakukan wawancara dengan pihak pengawas dan pihak masyarakat yang merasakan langsung proses layanan ini. Berikut hasil wawancara bersama salah satu Pegawai P.T ASDP Ferry Bastion di kota Ternate:

“Kami selalu memberikan pelayanan tiap jam kerja dari jam 6 pagi sampe jam 10 malam. Bahkan jika terjadi keterlambatan yang di akibatkan oleh kondisi cuaca kami masih tetap beroperasi sesuai jadwal dan selalu memberikan pemberitahuan kepada penumpang untuk selalu diam dan damai sampai kapan sandar di pelabuhan yang dituju. Kami sadar bahwa tugas kita adalah mengantarkan penumpang sesuai tujuan awalnya. Sejauh ini, bagi kami, tidak ada masalah yang ditimbulkan oleh pihak pelayanan.” (Hasil wawancara pada tanggal 23 April 2017).

Hasil wawancara terkait di atas memberikan beberapa gambaran tentang bagaimana perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Meskipun pihak pelayan menganggap telah berupaya penuh untuk melayani secara baik demi tercapainya keberhasilan organisasi, namun masih ditemukan sebuah masalah yang dapat menjadi faktor penghalang terwujudnya keberhasilan organisasi, ialah persoalan tidak tersedianya pelayanan yang optimal. Hal ini menciptakan kekecewaan bagi penumpang dan mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap model transportasi laut.

5. Praktik Manajemen

Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi

pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 13 April dan 15 April 2017 kepada 20 informan. Diperoleh informan yang diwawancarai adalah mereka yang lebih dari sekali berlayar menggunakan kapal ferry. Di antara mereka ada yang membawa kendaraan (motor dan mobil) serta barang.

Tabel Kepuasan Pelayanan P.T ASDP Ferry Bastion

No	Kriteria	Harapan/Kepuasan
I	II	III
1	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> - Di ruang tunggu keberangkatan, informan mengalami ketidaknyamanan, karena kipas angin tidak berfungsi, kursi rusak, toilet agak kotor dan tidak dilengkapi pengharum ruangan serta sabun pencuci tangan, Sampah mengotori lantai, asap rokok, tidak tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui, pekerja mengecet ruangan di saat calon penumpang duduk menunggu jadwal keberangkatan dan masuk toilet bayar Rp 2000 (di pelabuhan Sidangoli dan Sofifi). - Di atas kapal ferry, informan juga mengalami keadaan yang tidak jauh beda, seperti kipas angin rusak, kursi rusak atau goyang (termasuk di ruang VIP), sampah berserakan di lantai, toilet bau, kotor dan rusak, serta tidak kebagian tempat duduk.
No	Kriteria	Harapan/Kepuasan
I	II	III

		- Saat mau turun dari kapal, informan dan pengguna jasa yang lain (yang tidak membawa kendaraan) justru tidak bisa turun/keluar duluan karena terhalang oleh kendaraan. Nanti setelah kendaraan keluar, baru diikuti pengguna jasa.
2	Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan	- Informan mendapati ada petugas yang kasar dalam melayani pengguna jasa. - Informan pernah memberikan uang tambahan kepada petugas agar kendaraan yang dibawa bisa diberangkatkan sehingga tidak masuk daftar antrian.
3	Kepastian waktu	Informan sering mengalami kapal berangkat tidak tepat waktu untuk tujuan Bastiong-Sofifi PP.
4	Kemudahan akses	Tiket masih dijual secara manual sehingga menyulitkan informan untuk memperoleh kepastian jadwal keberangkatan
5	Keamanan	Seluruh informan merasa puas dengan keamanan di laut, bahkan seorang informan mengaku tak pernah menggunakan jasa transportasi lain kecuali kapal ferry.

Sumber: Data di olah dari lapangan, 23-24 April 2017

Dalam menggunakan aspek praktik manajemen dalam mengukur efektifitas proses pelayanan transportasi publik pada P.T ASDP Ferry Bastiong di Kota Ternate, peneliti mencoba menganalisis bagaimana praktik manajemen yang digunakan oleh pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi bersama pihak Damri dalam upaya menjalankan pelayanan yang efektif. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Manager Operasional (Bapak H.Ali Abdus Syukur)Kota Ternate:

“Dalam proses manajerial kami menyerahkan sepenuhnya kepada pihak Pimpinan P.T ASDP Ferry Bastiong mulai operasional dan pengembangan operasional layanan. Karena soal operasional, bagaimana baiknya pimpinan lebih tahu itu, Kami tinggal menerima laporan. Kami mulai turun tangan ketika proses manajerial telah menyangkut masalah

lalu lintas dan berhubungan dengan pelayanan dengan masyarakat” (Hasil wawanacara 23 April 2017).

Hal lain juga diungkapkan oleh General Manager Teknik (Bapak Abdus Syukur) Kota Ternate, sebagai berikut:

“Dalam proses manajerial kami Selalu berusaha supaya segala fasilitas pada P.T ASDP Ferry Bastiong untuk selalu memberikan pelayan yang prima, Selain itu kami juga telah membuat sebuah inovasi dengan menyediakan tarif khusus kepada pelajar, orang dewasa dan anak-anak untuk mencoba untuk memetakan keselamatan dan jumlah penumpang yang naik setiap hari” (HasilWawancara pada 24 April 2017).

Dari pemaparan di atas jelas ditemukan berbagai inovasi telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi dan untuk mengatasi masalah keselamatan penumpang yang terus dialami oleh model transporasi lain di titik kecelakaan di kota Ternate.

6. Temuan/ Novelti Penelitian Dan Kesimpulan

Dari hasil observasi dan wawancara mendalam ternyata terdapat beberapa kesamaan temuan (*novelty*) pada kriteria kenyamanan dan kepastian waktu yaitu:

1. Pelayanan yang dirasakan oleh para penumpang pada P.T ASDP Ferry Bastion di Ternate, baik melalui rute Ternate-Sidangoli dan rute Ternate-Sofifi yaitu beberapa fasilitas yang berada di ruangan keberangkatan pelabuhan ferry.
2. Jika terjadi keterlambatan keberangkatan ferry tidak ada pemberitahuan dari pegawai administrasi bahwa keterlambatan keberangkatan. Sehingga mengakibatkan ketidakpastian/ kebingungan yang dialami oleh para penumpang mode transporasi laut.
3. Pegawai P.T ASDP Ferry yang dimiliki masih butuh diberikan pemahaman tentang model efektif pelayan yang akuntabilitas dan cepat merespon permasalahan yang terjadi di lapangan.

Dari hasil penelitian tentang efektifitas pelayanan publik pada P.T ASDP Bastiong Tahun 2017 maka diuraikan kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Dari aspek karakteristik organisasi yaitu dari pemaparan karakteristik organisasi pada pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastiong di Ternate sangat mendukung proses pencapaian tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan dan akuntabilitas keterbukaan. Karena P.T ASDP Ferry Bastiong di Ternate adalah layanan yang sangat membutuhkan fungsi pemerintah sebagai regulator dan fungsi *entrepreneurship* sebagai penyelenggara operasional terlibat dalam proses penyelenggaraan layanan.
- 2 Aspek karakteristik lingkungan yaitu bahwa dari beberapa pihak terkait jelas ditemukan beberapa masalah dalam meninjau aspek karakteristik lingkungan, yaitu persoalan pembangunan fasilitas penunjang pelayanan P.T ASDP Ferry Bastiong di kota Ternate yang belum rampung sepenuhnya dan masih minimnya kesadaran masyarakat untuk menganggap pentingnya menggunakan transportasi publik.
- 3 Dari aspek karakteristik pekerja yaitu dari terdeskripsikan bahwa karakteristik pekerja pada pelayanan transportasi publik P.T ASDP Ferry Bastion di kota Ternate sangat berpengaruh positif pada keberhasilan kelancaran perhubungan antara daerah yang dilakukan oleh model transportasi laut dalam mencapai tujuan.
- 4 Aspek Manajemen yaitu ditemukan berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh P.T ASDP Ferry Bastiong di Ternate dalam mengupayakan pencapaian keberhasilan layanan. Salah satunya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi untuk mengatasi masalah keselamatan penumpang yang terus dialami oleh model transportasi lain di titik kecelakaan di kota Ternate.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan Robert C and Sari Knopp Biklen. 1982. *Qualitative Research For Education: an. Introdouction to Theory and Methods*. Boston: Alin and Bacon.
- Gibson, Ivancevich. 1997, *Organisasi dan Manajemen Perilaku dan StrukturProses*. Jakarta:Erlangga
- Pasolong, Harbani.2010.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sondang P. Siagian. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: BumiAksara
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta:Kencana.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Nazir, Moh, 1985, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Tamin, Ofyar Z. 1997.*Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung Penerbit ITB
- Tika, Moh.Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan KinerjaPerusahaan*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Winardi, 1992.*Perilaku Organisasi*. PT Citra Bina Aksara, Jakarta