

JALUR
KEDATANGAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

PELAYAN - PELAN

Dr. Sukezi, MM

**Studi Kepuasan
Pengguna Terminal Tipe B
di Jawa Timur**

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, Studi Kepuasan Pengguna
Terminal Tipe B di Jatim
Penulis: Dr. Sukezi, MM. Surabaya: CV Revka Prima Media, 2020.
x + 229 halaman; 15,5 X 23 cm
ISBN: 978-602-417-277-0

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jatim

Penulis:

Dr. Sukezi, MM

Penyunting:

Drs. Adriono

Sampul dan Tata Letak:

Sasetyo Aryono, S.Kom

Penerbit:

CV Revka Prima Media

Ruko Manyar Garden Regency No 27

Jl. Nginden Semolo 101, Surabaya, Telp, 0888 5312 434

Cetakan Pertama:

Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang

KATA PENGANTAR

Salah satu dari sekian banyak peran Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Memberikan perhatian atas kenyamanan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat terbantu pada saat menjalankan aktivitas dan produktivitas sehari-hari.

Terminal angkutan umum merupakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tengah melakukan mobilitas dari satu kota menuju ke kota lain. Mereka jelas membutuhkan terminal saat akan bepergian maupun saat menuju pulang ke tempat tinggalnya. Terutama pada hari-hari tertentu, misalnya pada saat akhir dan awal pekan, pada saat liburan sekolah, dan di seputar hari Raya Idul Fitri maupun seputar hari Natal dan Tahun Baru.

Oleh karena itu, survei dan kajian tentang tingkat kualitas pelayanan terminal secara periodik menjadi sangat penting, untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan pengguna terminal dapat terlayani dengan baik dan nyaman. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama yang perlu senantiasa diupayakan pencapaiannya dari waktu ke waktu.

Kehadiran buku ini memberi gambaran nyata dari kualitas layanan publik di terminal angkutan darat. Tepatnya 11 terminal Tipe B di masing-masing UPT LLAJ Provinsi Jawa Timur. Ditulis berdasar survei lapangan yang dilakukan di 11 terminal, dari 26 terminal yang dikelola oleh Provinsi Jawa Timur pada tahun 2020. Banyak perkembangan menarik dari kualitas layanan publik yang satu ini, terdapat kebijakan inovatif, dan

upaya-upaya kreatif dalam menerapkan protokol kesehatan demi pencegahan virus Covid-19.

Semoga kehadiran buku ini dapat bermanfaat, terutama dalam menambah khasanah referensi buku yang berkait dengan bidang perilaku konsumen. Buku ini dapat juga disikapi sebagai dokumen jejak dan capaian yang diraih oleh UPT LLAJ Provinsi Jawa Timur.

Surabaya, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Diagram	xi
 BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan	6
1.4. Sasaran dan Manfaat Kegiatan	7
 BAB II: KUALITAS PELAYANAN	
2.1. Dasar Hukum	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Pelayanan Publik	19
2.4. Kebijakan Perundang-undangan	36
 BAB III: PROFIL TERMINAL UPT LLAJ JATIM	
3.1. Gambaran Umum 11 Terminal	47
3.2. Terminal Kesamben Blitar	53
3.3. Terminal Padangan Bojonegoro	59
3.4. Terminal Caruban Madiun	65
3.5. Terminal Bunder Gresik	71
3.6. Terminal Minak Koncar Lumajang	77
3.7. Terminal Anjuk Ladang Nganjuk	85
3.8. Terminal Landungsari Malang	92

3.9.	Terminal Kertajaya Mojokerto	102
3.10.	Terminal Untung Suropati Pasuruan	108
3.11.	Terminal Trunojoyo Sampang	114
3.12.	Terminal Situbondo	123

BAB IV: HASIL SURVEI DAN MAKNA HASIL

4.1.	Hasil Survei	131
4.2.	Makna Hasil	175

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	207
5.2.	Saran	214

DAFTAR PUSTAKA	227
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Hal
3.1. Fasilitas Terminal Kesamben, Blitar	55
3.2. Fasilitas Terminal Padangan, Bojonegoro.....	60
3.3. Pelayanan Penumpang di Terminal- Padangan	63
3.4. Fasilitas Terminal Caruban Madiun	67
3.5. Fasilitas Terminal Bunder Gresik	73
3.6. Fasilitas Kerja Terminal Minak Koncar	81
3.7. Fasilitas Terminal Minak Koncar	82
3.8. Personel SDM UPT LLAJ Jember	84
3.9. Fasilitas Terminal Anjuk Ladang Nganjuk	87
3.10. Kondisi SDM UPT LLAJ Kediri	90
3.11. Jumlah Pelayanan Izin Trayek di UPT LLAJ Kediri.....	92
3.12. Fasilitas Utama Terminal Landungsari	95
3.13. Fasilitas Penunjang Terminal Landungsari.....	97
3.14. Fasilitas Umum Terminal Landungsari	99
3.15. Rute dan Jumlah Angkutan di Landungsari	101
3.16. Fasilitas Terminal Kertajaya Mojokerto	104
3.17. Fasilitas Terminal Untung Suropati	109
3.18. Jumlah Penumpang Terminal Untung Suropati	114
3.19. Fasilitas Terminal Trunojoyo Sampang	117
3.20. SDM UPT LLAJ Bangkalan	121
3.21. Jumlah Penumpang Terminal Bangkalan	122
3.22. Fasilitas Terminal Situbondo	125
4.1. Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan ...	134

4.2.	Mutu Pelayanan Publik	139
4.3.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Terminal Kesamben	141
4.4.	Hasil Survei Kualitas Pengguna Terminal Padangan	145
4.5.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Terminal Caruban	150
4.6.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Bunder Gresik	153
4.7.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Minak Koncar	155
4.8.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Anjuk Ladang	156
4.9.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Landungsari	159
4.10.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Kertajaya Mojokerto	164
4.11.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Untung Suropati Pasuruan	165
4.12.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Trunojoyo Sampang	169
4.13.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal, Situbondo	174
4.14.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Kesamben	175
4.15.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Caruban	181
4.16.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Bunder	182

4.17.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Minak Koncar	185
4.18.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Landungsari	191
4.19.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Kertajaya	194
4.20.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Untung Suropati	195
4.21.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Trunojoyo ..	199
4.22.	Uraian Terkait Penilaian terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Situbondo...	202

DAFTAR GAMBAR

	Hal
2.1. Ruang Tunggu Terminal Anjuk Ladang	46
3.1. Sebaran 11 Terminal Tipe B Sampel.....	52
3.2. Denah Terminal Kesamben Blitar	54
3.3. Lokasi Terminal Padangan Bojonegoro	60
3.4. Terminal Caruban Madiun	66
3.5. Terminal Bunder Gresik	72
3.6. Denah Terminal Minak Koncar	79
3.7. Terminal Minak Koncar Lumajang	81
3.8. Lokasi Terminal Anjuk Lajang Nganjuk	86
3.9. Suasana Terminal Anjuk Lajang Nganjuk	86
3.10. Lokasi Terminal Landungsari Malang	93
3.11. Layout Terminal Landungsari Malang	93
3.12. Suasana Terminal Landungsari Malang	95
3.13. Terminal Kertajaya Mojokerto	103
3.14. Terminal Untung Suropati Pasuruan	109
3.15. Denah Terminal Untung Suropati Pasuruan	113
3.16. Terminal Trunojoyo Sampang	115
3.17. Suasana Terminal Situbondo	124
4.1. Tempat Keberangkatan Bus Terminal - Situbondo	206
5.1. Suasana Terminal Mojokerto	226

DAFTAR DIAGRAM

	Hal
2.1. Kerangka Konseptual Survei Kepuasan Masyarakat	45
3.2. Struktur Organisasi UPT LLAJ	53
3.3. Prosedur Pelayanan di Terminal Padangan.....	61
3.4. Struktur Organisasi di UPT LLAJ Kediri	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran negara di hadapan rakyat dapat dilihat secara nyata pada pelayanan publik yang diberikan. Keberadaan pelayanan umum yang memadai dan nyaman pasti dapat dirasakan oleh warga masyarakat. Secara terang-terangan mereka akan memuji atau minimal mengakui di dalam hatinya bahwa negara telah hadir memperhatikan kepentingan rakyatnya.

Selain itu, titik berat dari pemerintahan yang baik, salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Lembaga Pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan kepuasan masyarakat tentang pernyataan kualitas pelayanan harus dilakukan secara konsisten,

masyarakat sebagai pemakai jasa dari produk pelayanan yang ada sangat rentan untuk selalu mengingat dari apa yang sudah dirasakan, *Sukesi, Rahma* (2018;228) artinya. kekecewaan atau rasa puas yang pernah dirasa masyarakat akan dikenang dan hal ini potensi sebagai media yang akan di sampaikan ke orang lain.

Adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tentunya menjadi keharusan semua pengelola jasa pelayanan publik. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Salah satu indikator keberhasilan pemerintah adalah adanya bukti bahwa masyarakat dapat menjangkau dan dapat menikmati pelayanan publik yang ada dan dengan mudah dirasakan.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perubahan urusan kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka, semua instansi penyelenggara pelayanan publik dianjurkan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungannya sekurang-kurangnya setiap enam bulan secara berkala dengan pengukuran variabel penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik, serta memerhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Ada banyak pelayanan publik yang menjadi kebutuhan vital dan hajat hidup orang banyak. Mulai dari ketersediaan air bersih, jaringan listrik, jaringan telepon, sarana dan prasarana pengelolaan sampah, fasilitas olahraga dan ibadah, taman kota, jalan tol, transportasi, hingga terminal angkutan. Jikalau semua fasilitas tersebut relatif dapat terlayani, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan meningkat, dan pada gilirannya partisipasi mereka terhadap pembangunan juga akan meningkat pula. Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam mengelola amanah yang diembannya.

Dari berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti darat, laut, dan udara, transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan pengguna jasa transportasi karena di samping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Fasilitas pelayanan publik yang penggunaannya sangat padat adalah terminal angkutan umum, hal ini sesuai pendapat bahwa transportasi adalah sektor dominan dalam usaha pengembangan sektor ekonomi. Tidak hanya terkait, masalah aman dan

nyaman penggunaannya tetapi juga menjadi hak masyarakat sebagai pengguna yang harus dipenuhi, Kadarisman, Gunawan and Ismiyati (2015, 60).

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 109 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, di Wilayah Jawa Timur terdapat 26 titik terminal tipe B yang secara resmi telah dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan tersebar di bawah naungan 11 Unit Pelaksana Teknis Lalu Lintas Angkutan Jalan (UPT LLAJ) di Jawa Timur. Pelayanan di dalam terminal berperan penting untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, naik dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Survei dan kajian tentang tingkat kualitas pelayanan terminal secara periodik menjadi sangat penting dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan pengguna terminal dapat terlayani dengan baik dan nyaman. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama yang perlu senantiasa diupayakan pencapaiannya dari waktu ke waktu, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Selain itu juga perlu dilakukan penyesuaian sarana dan prasarana dalam

rangka optimalisasi pelayanan transportasi di masa pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) berdasarkan Peraturan Menteri Pehubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-2019.

Dengan demikian, maka perlu dilaksanakan kegiatan survei kualitas pelayanan publik, tentang kepuasan masyarakat (SKM) secara berkelanjutan, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh masing-masing pengelola sebagai upaya peningkatan beberapa unsur/variabel kinerja pelayanan dan SKM untuk meningkatkan secara keseluruhan baik kinerja pelayanan maupun mutu pelayanan publik di lingkungan wilayah kerja, sesuai dengan beberapa variabel yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Karena saat kegiatan survei ini berlangsung masih dalam kondisi pandemi Covid-19 maka perlu ditam-bahkan informasi tentang adanya pencegahan penyebaran Covid-19 pada masing-masing pelayanan, baik fasilitas umum di lingkungan terminal maupun di dalam angkutan/bus di Provinsi Jawa Timur.

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dalam buku monograf Kualitas Pelayanan Publik Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur adalah:

- Se jauh manakah kualitas pelayanan Terminal Tipe B di Jawa Timur?
- Faktor-faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur?

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

1.3.1. Maksud Kegiatan

Maksud dari kegiatan survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang ada saat ini, dan menyusun dokumen hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pengguna, serta untuk mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan terminal sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan pada masa mendatang termasuk peningkatan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna jasa pelayanan khususnya terminal tipe B di Jawa Timur.

1.3.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari Penyusunan buku monograf Kualitas Pelayanan Publik Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur ini antara lain untuk:

- Menilai dan mengetahui sejauh manakah kualitas pelayanan Terminal Tipe B di Jawa Timur.
- Mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur.

1.4. Sasaran dan Manfaat Kegiatan

1.4.1. Sasaran Kegiatan

Sasaran Penyusunan buku monograf Kualitas Pelayanan Publik Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur ini antara lain:

- Tercapainya peningkatan kinerja aparatur pemerintah khususnya pengelola terminal tipe B yang tecermin pada peningkatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- Terwujudnya penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya

guna dan berhasil guna sesuai harapan masyarakat.

- Tumbuhnya kesadaran, kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Kegiatan

Penyusunan buku monograf Kualitas Pelayanan Publik Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

- Dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi pengelola atau instansi terkait untuk membuat kebijakan publik peningkatan kualitas pelayanan baik sarana dan prasarana terutama yang berdampak luas bagi masyarakat.
- Diharapkan hasil kajian ini dipakai sebagai bahan pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan pemerintah atau Organisasi Perangkat Daerah atau OPD (dulu lazim disebut Satuan Kerja Perangkat Daerah atau SKPD) terkait dengan peningkatan kepuasan masyarakat khususnya pengguna terminal tipe B di Jawa Timur. (*)

BAB II

KUALITAS PELAYANAN

2.1. Dasar Hukum

Beberapa rumusan survei kegiatan ini perlu dukungan kebijakan/peraturan terkait yang menjadi standar teknis kegiatan Penyusunan Kualitas Pelayanan Publik (Kepuasan Masyarakat) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) ini, antara lain:

1. Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.
2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
3. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Surat Edaran Menteri Koordinator Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah–Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri No. 20/1996.
5. Surat Edaran Menkowsbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowsbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran

6. Mendagri No. 503/125/PU-OD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.
7. Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
8. Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

15. Peraturan Gubernur Nomor 109 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adanya ketentuan peralihan di dalamnya, yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan terminal tipe A dan B tetap dilaksanakan Kabupaten/Kota sampai dengan diserahkannya personel, pendanaan, sarana dan prasarana, serta dokumen (P3D) penyelenggaraan terminal tipe A dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Menteri dan terminal tipe B dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur paling lama 31 Desember 2016, secara mendasar telah banyak merubah kewenangan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Lalu Lintas Angkutan Jalan (UPT LLAJ) yang tersebar di berbagai kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan publik sebagai salah satu referensi dalam penyusunan laporan di antaranya:

1. Sukezi (2017), *Analisis Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto* responden terpilih sebanyak 100 dengan menggunakan tehnik random sampling, dan teknik analisis mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 16/KEP/M.PAN/7/2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat pada instansi penyelenggara pelayanan publik. Hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan meliputi 9 variabel dan 18 indikator penilaian pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto, sebagian besar responden menjawab pada pilih-an baik saat ini sudah sesuai yang diharapkan responden. Yaitu, seluruh variabel penilaian kinerja pelayanan meliputi (V1-V9) memiliki skala nilai B (baik) dengan hasil indeks penilaian sebesar 76,35 pada kategori baik. Di mana tingkat kepuasan masyarakat sesuai kualitas pelayanan dirasa bernilai bagi para pengguna saat mengajukan proses izin hingga selesai pengurusan izin pelayanan. Dari masing-masing unsur penilaian pelayanan para pemohon pengurusan dokumen perizinan yang terjaring sebanyak 100 responden rata-rata memberikan penilaian B (Baik) hal ini mengacu pada interval (62,51 – 81,25) terhadap seluruh variabel penilaian kualitas pelayanan. Sebanyak 17 produk perizinan yang tersedia di KPPT Kota Mojokerto dengan menggunakan 9 variabel dan 18 indika-tor penilaian evaluasi kinerja kualitas pelayanan

telah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Beberapa saran hasil penelitian (1). sebaiknya pengaduan berbasis online (2). maklumat pelayanan, setiap petugas sebaiknya sudah memahaminya dengan baik tentang isi dari maklumat sebelum disosialisasikan (3).(a.) Perlunya meningkatkan kuantitas dan kualitas/*skill* Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan KPPT Kota Mojokerto; (b.) Perlu menambah sarana lain terkait pelayanan kepada pemohon izin, misalnya kantin mini, dan tempat bermain anak-anak; (c.) Perlu adanya Realisasi Perizinan Berbasis *Online*; (d.) Perlu adanya pemantauan dan evaluasi secara terus menerus untuk mempertahankan nilai kinerja yang tinggi; (e.) Perlu adanya insentif kinerja kepada semua elemen pelayanan (pegawai, pimpinan dan staf) untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik tersebut.

2. Purwo Mahardi Tri Sudiby, Fitri Rohmah Widayanti (2019), *Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Indikator pelayanan sebanyak 13 variabel yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan jumlah responden sebanyak 120 penumpang yang diambil dari 6 trayek yang saat ini beroperasi. Nilai *gap* antara kinerja dan harapan penumpang bus kota di Surabaya menunjukkan nilai negatif yang artinya kinerja pelayanan bus kota belum mampu memenuhi harapan penumpang. Beberapa

saran yang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan antara lain, adanya tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan penumpang, bahwa kualitas pelayanan bus kota di Surabaya sudah cukup memuaskan; dan prioritas utama perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh penumpang adalah dengan perbaikan fasilitas *air conditioner* (AC) di dalam bus kota.

3. Mohammad Maskan, Alifiulahtin Utaminingsih, Bambang Soepeno (2014), *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Arjosari Kota Malang*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan mengambil sampel 30 orang pengguna jasa terminal Arjosari Kota Malang. Sedangkan metode analisis menggunakan *mean* (rata-rata). Kesimpulan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada masyarakat pengguna jasa Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata skor variabel sebesar 2,86. Sedangkan peringkat indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat pengguna Terminal Arjosari Kota Malang secara berurutan adalah: ketanggapan (*responsiveness*) dengan rata-rata skor sebesar 3,12 (baik); empati (*empathy*) dengan rata-rata skor sebesar 3,08 (baik); jaminan (*assurance*) dengan rata-rata skor sebesar 2,88 (cukup baik) kemudian indikator kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibility*) memiliki rata-rata skor sama sebesar 2,59 (cukup baik). Saran-saran (a.) untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pengguna jasa

Terminal Arjosari Kota Malang, maka Pemda Kota Malang harus melengkapi fasilitas *wifi* yang gratis, membenahi tata ruang, eksterior, kebersihan ruangan dan lingkungan terminal serta meningkatkan kesejukan ruangan dan lingkungan terminal. (b.) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat para pengguna jasa Terminal Arjosari Kota Malang selain memperbaiki fasilitas fisik, juga perlu meningkatkan keandalan pelayanan kepada masyarakat, berupa adanya kemudahan prose-dur apabila masyarakat hendak berkonsultasi dengan pimpinan dan petugas pemberi pelayanan serta pengisian berkas administrasi yang benar.

4. Rina Mei Mirnasari (2013) *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dilanjutkan dengan *snowball sampling* yaitu dari pihak teknik pengumpulan data melalui dokumen, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Beberapa rekomendasi yang diajukan (1) Tingkat Inovasi penerapan *smartcard* di UPTD Terminal Purabaya. Berda-sarkan tipologi inovasi sistem pelayanan termasuk inovasi inkremental. Tingkat inovasi berda-sarkan kategori termasuk inovasi *sustaining innovation* (inovasi terusan). (2) Inovasi pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di terminal Purabaya telah mengalami peningkatan yang baik dengan adanya beberapa inovasi pelayanan. Beberapa

saran dari hasil penelitian (a) Tingkat persepsi pelanggan pada bukti secara fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan di terminal Purabaya sudah cukup baik, (b) Tingkat persepsi pelanggan pada keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam menyajikan layanan jasa secara tepat waktu, sesuai dengan prosedur. (c) Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap harapan dan keinginan pengguna layanan dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas sudah memberikan respons atau tanggapan yang baik terhadap para pengguna (d) Indikator jaminan (*assurance*), kepastian biaya atau tarif pemberian layanan sesuai dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di terminal. (e) Empati (*emphaty*), dapat dikategorikan baik. Petugas selalu memberikan senyuman dan bersikap ramah, memberikan informasi yang jelas bila ada pengguna yang kebingungan.

5. Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid (2015) *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda*. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, di mana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Informan yang dipilih adalah pihak yang dianggap lebih mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam pelayanan bus khusus Gresik-Bandara Juanda dan

masyarakat selaku pengguna layanan. Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dengan 13 indikator. Yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan dimensi *empathy*. Hasil temuan dapat disimpulkan, telah terjadi kesesuaian antara kondisi empiris dengan teori yang ada, baik dari indikator sikap petugas maupun kemauan petugas. Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda sudah cukup baik. Namun, perlu adanya perbaikan di beberapa indikator. Perum Damri telah berupaya mewujudkan pelayanan terbaik dengan memberikan rasa empati kepada pelanggan di semua indikator. Struktur organisasi memiliki kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang dan telah bekerja sesuai dengan tanggung jawab serta profesional. Dalam hal ini, struktur organisasi memiliki pengaruh terhadap beberapa dimensi antara lain *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. Saran-saran yang diharapkan pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Perhubungan (1.) Minimal perlu penambahan kursi untuk ruang tunggu apabila Perum Damri memang masih belum mampu mewujudkan ruang tunggu yang layak. (2.) Merealisasikan *counter* khusus untuk bus khusus bandara milik Damri. (3.) Menambah jam beroperasi bus, mengingat masyarakat banyak yang membutuhkan bus ini saat malam hari dengan menyesuaikan jadwal penerbangan pada malam hari. (4.) Lebih memerhatikan waktu kedatangan bus dengan

melakukan berbagai prediksi dan antisipasi, sehingga jaminan waktu pelayanan busa tetap terjaga. (5.) Mempertahankan hubungan komunikasi yang baik antara penumpang, petugas, dan pihak manajemen Perum Damri.

6. Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Mauritius Perunjodi Naidoo (2010) *Service Quality In The Public Service .The findings of the survey revealed that the sample of customers consisted of 77% of male and 23% of female. More than 57% of the respondents were between the ages of 26-41. Approximately 67% have either School Certificate or Higher School Certificate as highest level of education. The sample of FLE shows that the gender distribution was 43% of males and 57% of females. With respect to age, the highest proportion of the respondents (43%) fell into the 26-33 year age group, followed by the 18-25 year age group. The question on the educational level of employees showed that 54% of the respondents hold a Higher School Certificate and regarding the employees' year of service, 71% have been in service for less than 5 years. To test the reliability of the SERVQUAL scale and the internal consistencies of the five dimensions as suggested by Parasuraman et al. (1988), the research instrument was analyzed using Cronbach's avalues for each dimension using data on perceptions, expectations and the differences between the perceptions and expectations. The reliability scores for the public service*

department customers and its employees are shown in Table 2. Thus, the SERVQUAL instrument is reasonably satisfactory to be used for the public service department, as Nunnally (1994) suggested that a modest reliability range from 0.5 to 0.6 would suffice. The result of Cronbach's α values ranging from 0.515 to 0.929 for customers and 0.437 to 0.855 for FLE fulfils the minimum requirement level of reliability. Therefore the values of the Cronbach's α show that these measures are reliable.

2.3. Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mendapat perhatian serius dari pemerintah. Pemerintah menegaskan pentingnya penataan dan perbaikan seperti dimaksud dalam Surat Edaran Menkowsabangan No. 56/MK.WASPAN/6/98 (Menko Wasbangpan, 1998:2) yang ditujukan kepada seluruh menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, Gubernur dan bupati/wali kota seluruh Indonesia intinya sebagai berikut:

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN dan BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:

- a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk panduan/pengumuman atau melalui media informasi lainnya.
- b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan apabila batas waktu yang ditetapkan tersebut terlampaui, maka berarti bahwa permohonan tersebut disetujui.
- d. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

2.3.1. Permasalahan Pelayanan Publik

Definisi tentang pelayanan publik sangat beragam, namun mempunyai makna yang sama yaitu

adanya sebuah aktivitas. Berikut beberapa definisi yang dirangkum dari beberapa sumber:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima

kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

3. Pasalong (2010:128). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan, sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi pelayanan seperti halnya yang ada di beberapa aktivitas seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.
4. Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003, bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar

berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan beberapa asas sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik

- dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
 - e. Kesamaan hak
Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar Pelayanan Publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003, beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang seringkali dihadapi, antara lain:

1. Penyelenggara

Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, di antaranya:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan,

mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi, respons terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan abai sama sekali.

- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga penyelesaian pelayanan menjadi lama dan berbelit.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada

umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

- g. Tidak Efisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.
2. Sumber daya manusia
Dilihat dari sisi sumber daya manusia-nya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika.
 3. Kelembagaan
Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik.

2.3.2. Pelayanan Prima

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja

pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Ada beberapa pedoman dalam memberikan pelayanan publik:

2.3.2.1. Kebijakan Pemerintah

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, juga dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif

- pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/-persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran layanan publik.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab; pimpinan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
 8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3.2.2. Komitmen Pelayanan

Pedoman untuk mencapai keberhasilan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan membutuhkan komitmen semua komponen birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan dan komitmen tersebut antara lain berbentuk:

1. Kejelasan

Kejelasan segala hal yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan menurut ketentuan yang berlaku pada organisasi pemerintah diperlukan dalam pelayanan.

2. Konsistensi

Aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut bersikap konsisten dalam melaksanakan

aturan.

3. Komunikasi

Pemberi layanan perlu mengkomunikasikan bahwa sistem dan prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Komitmen.

Komitmen yang kuat diperlukan dalam mengimplementasikan pelayanan prima kepada masyarakat.

2.3.3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh kesan yang dirasakan masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya atau janji dan informasi pemasar. Masyarakat yang puas akan loyal lebih lama, kurang sensitif terhadap hal-hal yang kurang baik, dan mau bercerita yang baik-baik, serta mau merekomendasikan tentang lembaga publik kepada orang lain.

Salah satu keluhan yang terdengar adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku

oknum aparat yang sering kurang bersahabat. Realita tersebut memerlukan kepedulian aparatatur pemerintah agar masyarakat memperoleh layanan prima. Kualitas layanan prima selanjutnya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Faktor puas tidak puas seseorang adalah persepsi. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, Supranto (1997:23). Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa, Lupiyoadi (2006: 155). Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk

mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan publik, Lupiyodi (2006: 158) yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respons terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived*

performance) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Customer – *Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

1. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan

penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila yang diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya, Putra Fadillah (2001: 67),

2.4. Kebijakan Perundang-undangan

Dalam tataran nasional berkaitan dengan pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan beberapa peraturan pelayanan publik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik:

2.4.1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pertimbangan dengan terbitnya UU ini adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pertimbangan lain adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, dengan berdasarkan asas di atas, maka organisasi pelayanan publik harus mempunyai sekurang-kurangnya (pasal 8 UU No 25/2009) memiliki:

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat
2. Pengelolaan informasi
3. Pengawasan internal
4. Penyuluhan kepada masyarakat
5. Pelayanan konsultasi.

Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, berkewajiban (pasal 15 UU Nomor 25/2009):

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten.
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka penyelenggara pelayanan publik (pasal 20 ayat 1) berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan standar pelayanan, maka sekurang-kurangnya harus ada komponen-komponen sebagai berikut (pasal 21):

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian

5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan se-suai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana.

2.4.2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Survei yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Ada sembilan unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis mau-pun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk penga-duan.
3. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *)
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana **)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana **)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan

perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (kon-sumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

Saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik belum memenuhi standar pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk itu peran serta masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kaitan dengan kegiatan studi ini, untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik maka penyelenggara, ada kewajiban (Pasal 11) untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), di mana dalam kegiatan SKM ini dinyatakan bahwa:

1. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan layanan publik secara periodik.
2. Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud di atas dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
3. Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

2.5. Kerangka Konseptual

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

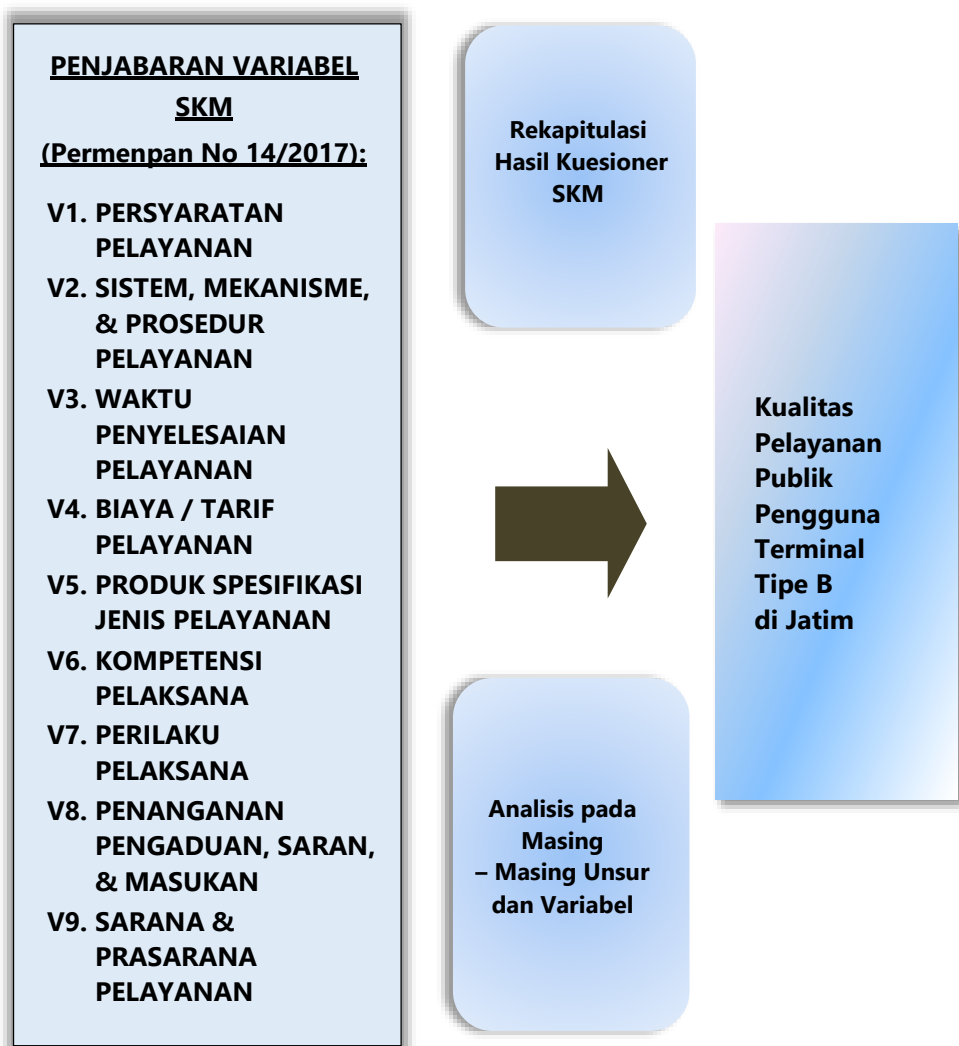


Diagram 2.1:
Kerangka konseptual survei kepuasan masyarakat.



Gambar 2.1: Ruang Tunggu Terminal Anjuk Ladang Nganjuk.

BAB III

PROFIL TERMINAL ANGKUTAN DARAT JAWA TIMUR

3.1. Gambaran Umum Terminal Tipe B

Terminal akan tetap dibutuhkan publik, meski ada kecenderungan banyak orang bermobilitas dengan menggunakan kendaraan pribadi. Bahkan ketika terminal, beserta sarana angkutan umum, dapat meningkatkan kualitas layanannya, maka masyarakat akan berbondong mememanfaatkannya. Terminal menyediakan tempat untuk awal dan akhir operasi transportasi atau trayek. Dapat memanfaatkan masyarakat untuk berganti moda transportasi atau berpindah rute (*interchange*) untuk menuju ke tujuan akhir perjalanannya.

Terminal merupakan komponen fungsional utama dalam sistem transportasi. Dia berfungsi sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ke tujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengandaian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan, di samping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 79 tahun 2018 terminal di Indonesia diklasifikasi dalam tiga kategori dengan kode Tipe A, tipe B, dan Tipe C. Pengkodean ini bertujuan untuk mewujudkan tertib pengelolaan terminal penumpang angkutan jalan dan mendukung pelaksanaan sistem penjualan tiket angkutan umum serta memudahkan proses integrasi data antar simpul transportasi.

Setiap tipe terminal memiliki peran yang berbeda-beda. Terminal tipe A peran utamanya adalah melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan atau angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan, dan/atau angkutan perdesaan. Terminal tipe B peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan. Sedangkan terminal tipe C merupakan terminal yang berperan melayani kendaraan umum untuk angkutan perko-taan atau perdesaan.

Klasifikasi terminal ini juga untuk menun-jukkan adalah perbedaan pengelolanya. UU No. 23 tahun 2014 tentang pembagian urusan pemerintah dalam hal perhubungan, menyebut, pengelolaan terminal tipe A dilakukan oleh pemerintah pusat, tipe B dilakukan oleh Daerah Provinsi, dan tipe C dilakukan oleh daerah kabupaten/kota.

Ada sejumlah prasyarat fasilitas utama yang harus dimiliki oleh setiap tipe terminal. Merujuk kepada KM Perhubungan Nomor 31 tahun 1995, Terminal tipe A dan B harus memiliki fasilitas utama sebagai berikut:

- a. Jalur pemberangkatan kendaraan umum;
- b. Jalur kedatangan kendaraan umum;
- c. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum;
- d. Bangunan kantor terminal;
- e. Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar;
- f. Menara pengawas;
- g. Loket penjualan karcis;
- h. Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan;
- i. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi.

Saat ini Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur mengelola 26 terminal yang ada di 11 Unit Pelaksana Teknik (UPT) Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) yang berada di berbagai daerah kabupaten/kota di Jawa Timur. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 121 Tahun 2008 menyebut, tempat kedudukan dan wilayah kerja di 11 lokasi adalah sebagai berikut:

- a. UPT LLAJ Surabaya berkedudukan di Kota Surabaya dengan wilayah kerja meliputi Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik;

- b. UPT LLAJ Malang berkedudukan di Kota Malang dengan wilayah kerja meliputi Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu;
- c. UPT LLAJ Mojokerto berkedudukan di Kabupaten Mojokerto dengan wilayah kerja meliputi Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Jombang;
- d. UPT LLAJ Kediri berkedudukan di Kota Kediri dengan wilayah kerja meliputi Kota Kediri, Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk;
- e. UPT LLAJ Tulungagung berkedudukan di Kabupaten Tulungagung dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Blitar dan Kota Blitar;
- f. UPT LLAJ Madiun berkedudukan di Kota Madiun dengan wilayah kerja meliputi Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Pacitan, Kabupaten Ngawi dan Kabupaten Magetan;
- g. UPT LLAJ Lamongan berkedudukan di Kabupaten Lamongan dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Lamongan, Kabupaten Tuban dan Kabupaten Bojonegoro;
- h. UPT LLAJ Probolinggo berkedudukan di Kota Probolinggo dengan wilayah kerja meliputi Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Kota Pasuruan dan Kabupaten Pasuruan;

- i. UPT LLAJ Jember berkedudukan di Kabupaten Jember dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Bondowoso;
- j. UPT LLAJ Banyuwangi berkedudukan di Kabupaten Banyuwangi dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Situbondo;
- k. UPT LLAJ Bangkalan berkedudukan di Kabupaten Bangkalan dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep.

Dalam studi ini pembahasan akan difokuskan kepada terminal tipe B di 11 UPT LLAJ di Pro-vinsi Jawa Timur. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 11 terminal yang diambil secara random sampling dari masing-masing UPT yang ada. Terminal tersebut adalah terminal Kesamben Blitar, terminal Padangan Bojonegoro, terminal Caruban Madiun, terminal Bunder Gresik, terminal Minak Koncar Lumajang, terminal Anjuk Ladang Kediri, terminal Landungsari Malang, terminal Mojokerto, terminal Trunojoyo Sampang, terminal Situbondo, dan terminal Untung Suropati Pasuruan (Gambar 3.1).



Gambar 3.1 :
Sebaran 11 terminal tipe B yang dijadikan objek studi kepuasan pengguna terminal.

Setiap UPT Lalu Lintas Angkutan jalan (LLAJ) di Jawa Timur dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala UPT dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang bertanggung jawab terhadap urusan rumah tangga, surat-menyurat, kehumasan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, pengelolaan perlengkapan dan peralatan di UPT LLAJ yang bersangkutan, sedangkan dalam melaksanakan tugas teknis dibantu oleh Kepala Seksi Lalu Lintas dan Angkutan, serta Kepala Seksi Penge-ndalian dan Operasional.

Sedangkan Struktur Organisasi Pelayanan UPT Lalu Lintas Angkutan jalan (LLAJ) yang ada di Provinsi Jawa Timur pada umumnya membentuk sajian bagan sebagai berikut :



Diagram 3.2:
Struktur Organisasi UPT LLAJ

3.2. Terminal Kesamben Blitar

Terminal Kesamben Kabupaten Blitar merupakan salah satu terminal yang dikelola oleh UPT LLAJ Tulungagung. Terminal Kesamben berlokasi di Jl. Raya Kesamben 15, Desa Kesamben, Kecamatan Kesamben – Kabupaten Blitar. Luas lahan terminal sekitar 2.130 meter persegi dengan status

lahan sewa pakai tanah kas desa kepada Pemerintah Desa Kesamben



Gambar 3.2 :
Denah Terminal Kesamben Blitar

3.2.1. Fasilitas Terminal

Sebagaimana lazimnya tempat pelayanan umum, maka terminal angkutan darat juga harus memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai agar dapat menjalankan fungsinya dalam melayani kebutuhan penggunanya. Standar fasilitas terminal angkutan darat telah diatur dalam Peraturan Menteri (Permen)

Perhubungan RI No 132 tahun 2015. Dalam Permen tersebut fasilitas yang dituntut keberadaannya dalam sebuah terminal dikategorikan dalam tiga jenis yaitu fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum. Fasilitas terminal Kesamben beserta kondisinya dapat dilihat dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1:
Fasilitas Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar
(Berdasarkan Permen Perhubungan 132/ 2015)

No	Fasilitas terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
A	Fasilitas Utama		
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	v	
2	Jalur Kedatangan Keberangkatan	v	
3	Ruang Penumpang, pengantar atau penjemput	v	
4	Tempat parkir kendaraan	v	
5	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	V (tempat sampah)	
6	Perlengkapan jalan	v	
7	Fasilitas penggunaan teknologi	v	
8	Media informasi	v	
9	Penanganan pengemudi		v
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>customer service</i>)		v
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	v	
12	Jalur kedatangan penumpang	v	

No	Fasilitas terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
13	Ruang tunggu keberangkatan	v	
14	Ruang pembelian tiket		v
15	Ruang pembelian tiket bersama		v
16	Ruang pembelian tiket <i>online</i>		v
17	Pusat informasi	v	
18	Papan perambuan dalam terminal	v	
19	Papan pengumuman	v	
20	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)		v
21	Ruang penitipan barang (<i>lockers</i>)		v
22	Tempat berkumpul darurat		v
23	Jalur evakuasi bencana		v
B	Fasilitas Penunjang		
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau disabilitas	v	
2	Fasilitas keamanan (<i>CCTV, metal detector, checking point</i>)	V (CCTV)	
3	Fasilitas pelayanan keamanan	v	
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan		v
5	Fasilitas <i>ramp check</i>	v	
6	Fasilitas pengendapan kendaraan		v
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus		v
8	Fasilitas kesehatan	v	
9	Fasilitas peribadatan	V (musala milik warga)	
10	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)	V (tergabung dengan ruang tunggu)	

No	Fasilitas terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran	v	
C	Fasilitas umum		
1	Fasilitas toilet	v	
2	Fasilitas <i>park and ride</i>		v
3	Tempat istirahat awak kendaraan		v
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		v
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		v
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	v	
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan		v
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi	v	
9	Area merokok (<i>smoking area</i>)		v
10	Fasilitas restoran		v
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		v
12	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i>)		v
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet	(untuk keperluan kantor operasional)	
14	Fasilitas penginapan		v
15	Fasilitas keamanan	v	
16	Media pengaduan layanan	(ke kantor operasional)	

Sumber: Survei Primer, 2020

3.2.2. Jumlah Sumber Daya Manusia

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pengelolaan terminal Kesamben Blitar didukung oleh sumberdaya manusia dengan jumlah keseluruhan 18 orang. Jumlah tersebut terdiri atas 8 PNS dan 10 PTT. Sementara itu di jumlah SDM di UPT LLAJ Tulungagung secara keseluruhan sebanyak 35 orang. Jumlah tersebut terdiri atas 19 PNS dan 16 PTT.

3.2.3. Pelayanan Penumpang

Data penumpang pada Terminal Kesamben menunjukkan bahwa pada Juni 2020, jumlah penumpang turun (datang) mencapai 86 orang, sedangkan penumpang naik (berangkat) sejumlah 205 orang dengan 857 bus (rit). Selain itu, jumlah penumpang MPU/Microbus (RIT) yang turun (datang) mencapai 97 orang, sedang penumpang naik (berangkat) sejumlah 49 orang dengan 314 kendaraan (rit).

Pada Juli 2020 jumlah penumpang dan kendaraan (rit) mengalami kenaikan, baik pada penumpang bus ataupun MPU atau Microbus. Jumlah penumpang turun (datang) pada bus mencapai 448 orang, sedangkan penumpang naik (berangkat) sejumlah 1.052 orang

dengan 1.460 bus (rit). Penumpang turun (datang) pada MPU sejumlah 124 orang, sedangkan penumpang naik (berangkat) sejumlah 114 orang dengan 719 bus kendaraan.

3.3. Terminal Padangan Bojonegoro

Terminal Padangan merupakan terminal tipe B yang berada di Kecamatan Padangan Kabupaten Bojonegoro. Terminal yang berada di lahan seluas 1,463 m² ini melayani angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan angkutan perkotaan dan perdesaan.

Meskipun berkedudukan di Bojonegoro, terminal Padangan berada di bawah naungan UPT Pengelola Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (P3LLAJ) Lamongan merupakan unsur pelaksana teknis, yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu. UPT P3LLAJ Lamongan bertempat di Jl. Panglima Sudirman No.156, Deket Kulon, Kec. Deket, Kabupaten Lamongan.

Selain terminal Padangan, UPT LLAJ Lamongan juga membawahi tiga terminal lainnya yaitu terminal Lamongan di Kabupaten Lamongan, terminal Temayang di Kabupaten Bojonegoro, dan terminal Betek di Kabupaten Bojonegoro. Semua terminal tersebut melayani trayek angkutan antar kota dalam provinsi dan angkutan perdesaan.

ang



Gambar 3.3 :
Lokasi terminal Padangan Bojonegoro.

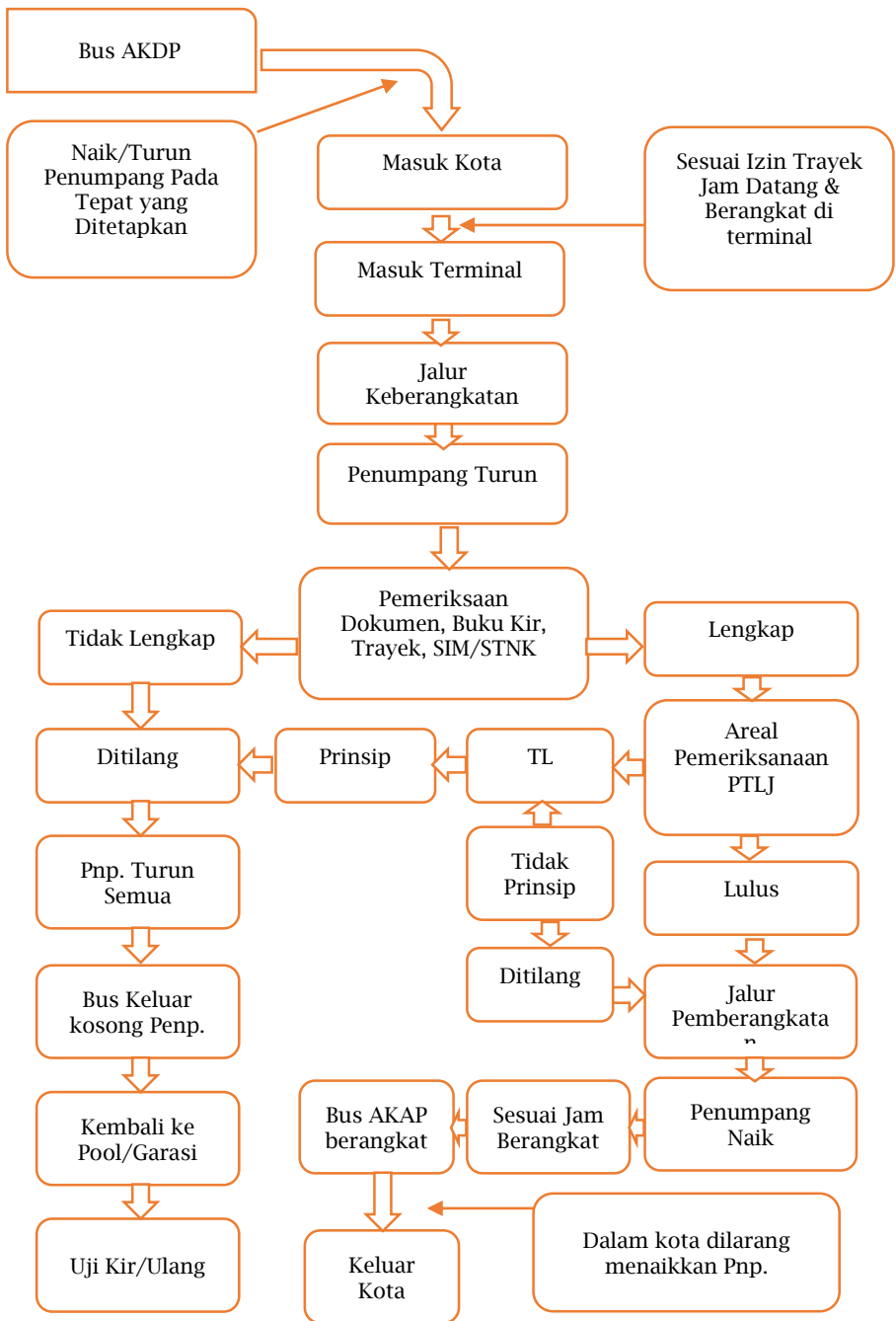


Diagram 3.3:
Prosedur pelayanan di terminal Padang Bojonegoro.

Prosedur operasional standar (SOP) pelayanan terminal Padangan Bojonegoro dijelaskan pada diagram alir di atas.

3.3.1. Fasilitas Terminal

Agar dapat memberikan layanan yang nyaman kepada masyarakat pengguna, terminal Padangan Bojonegoro menyediakan sejumlah fasilitas dalam kondisi yang baik dan terpelihara. Berikut disajikan keberadaan fasilitas terminal beserta kondisi dan pemanfaatnya (tabel 3.2).

Tabel 3.2
Fasilitas Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro

No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Pemanfaatan	
		Ada	Tidak Ada	Baik	Tidak Baik	Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai
A. Fasilitas Utama							
1	Jalur pemberangkatan kendaraan umum		√				
2	Jalur kedatangan kendaraan umum		√				
3	Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum	√		√		√	
4	Bangunan kantor terminal	√		√		√	
5	Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar		√				
7	Loket penjualan karcis		√				
8	Rambu-rambu dan papan informasi, minimal memuat		√		√		√

	petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan						
9	Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi	√		√		√	
B. Fasilitas Tambahan							
1	kamar kecil/toilet	√		√		√	
2	musholla		√				
3	kios/kantin	√		√		√	
4	ruang pengobatan/klinik		√				
5	ruang informasi dan pengaduan	√		√		√	
6	telepon umum		√				
7	tempat penitipan barang		√				
8	taman.	√		√		√	

Sumber: UPT LLAJ Lamongan, Tahun 2020

3.3.2. Pelayanan Penumpang

Pelayanan di Terminal Padangan pada bulan januari tahun 2020 meliputi banyaknya penumpang yang naik dan turun di Terminal padangan, banyaknya MPU dan bus yang datang dan berangkat dari Terminal Padangan.

Tabel 3.3
Pelayanan Penumpang di Terminal Padangan

No.	Obyek Pantau	Jumlah	
		Januari	Februari
1.	Penumpang		
	Turun	33.027	42.071
	Berangkat	33.050	44.003
2.	Bus (RIT)		
	Datang	1.991	2.489
	Berangkat	1.991	2.489
3.	MPU/MICRO BUS (RIT)		
	Datang	1.026	1.418

No.	Obyek Pantau	Jumlah	
		Januari	Februari
	Berangkat	1.026	1.418
4.	Penindakan Pelanggaran		
	Total Kendaraan Diperiksa	355	242
	Total Kendaraan Melanggar	102	23
	a. KPS / IJIN TRAYEK	5	1
	b. STUK / KIR	5	0
	c. SIM	0	0
	d. Persyaratan teknis dan Laik Jalan	95	23
	e. Langgar Rambu / tidak masuk terminal	0	0
	f. Kesehatan pengemudi	0	0
	g. Lain - lain	4	0

Sumber: UPT LLAJ Lamongan, 2020

3.3.3. Prosedur pengaduan

Dalam Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelak-sana yang kompeten dalam menangani pengaduan.

Prosedur pengaduan di UPT LLAJ Lamongan dapat dilakukan melalui Telepon/-Faximile, SMS, *Website*, *Facebook* dan *Twitter* UPT LLAJ Lamongan yang sudah dipublikasi melalui *banner* dan akun media sosial tersebut.

3.4. Terminal Caruban Madiun

Unit Pelaksana Teknis Lalu Lintas Angkutan Jalan UPT LLAJ) Madiun dalam kegiatan sehari-hari mengelola empat terminal yaitu terminal Caruban (Madiun), terminal Maospati (Madiun), terminal Magetan, dan terminal Ngadirojo Pacitan.

Terminal Caruban terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 50, Caruban, Kabupaten Madiun merupakan terminal penumpang angkutan jalan tipe B. Terminal ini melayani penumpang yang akan bepergian ke luar kota, baik di dalam provinsi maupun antar provinsi. Bus AKAP dari Jawa Timur ke Jawa Tengah dan Jawa Barat melewati terminal ini. Bus AKDP dari berbagai kota/kabupaten di Jawa Timur juga singgah di Caruban, misalnya Pacitan, Ponorogo, Kediri, Madiun. Yang dari timur antara lain dari Banyuwangi, Probolinggo, Surabaya, Madura, dan Malang.

UPT LLAJ Madiun berkantor di Jl. Urip Sumoharjo No 315A Madiun, Telp (0351) 462895, 462573. UPT ini menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2016, merupakan unsur pelaksana teknis Dinas yang melaksanakan tugas teknis operasional bidang lalu lintas dan angkutan jalan. UPT LLAJ Madiun dipimpin oleh Kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UPT LLAJ Madiun memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan, pengaturan, pengendalian, pemeriksaan pelanggaran dan penyidikan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.



Gambar 3.4 :
Terminal Caruban Madiun

3.4.1. Fasilitas Terminal Caruban

Seperti halnya terminal pada umumnya terminal Caruban juga memiliki sejumlah sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan operasional dan untuk memberi layanan yang prima kepada pengguna terminal. Di tempat ini terdapat fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum. Kondisi dan kelengkapan sarana terminal dapat dilihat pada tabel 3.4

Tabel 3.4
Fasilitas Terminal Caruban Madiun

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
A	Fasilitas Utama:			
1	Jalur Keberangkatan kendaraan	√		Kondisi layak
2	Jalur kedatangan kendaraan	√		Kondisi layak
3	Ruang penumpang, pengantar atau penjemput	√		Kondisi layak
4	Tempat parkir kendaraan	√		Kondisi layak
5	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan hidup	√		Kondisi baik
6	Perlengkapan jalan	√		Kondisi layak
7	Fasilitas penggunaan teknologi	√		Untuk internal
8	Media informasi	√		
9	Fasilitas Penanganan sopir		√	
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>costumer service</i>)		√	
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	√		
12	Jalur kedatangan penumpang	√		Kondisi layak
13	Ruang tunggu keberangkatan	√		Kondisi Layak

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
14	Ruang pembelian tiket		√	
15	Ruang pembelian tiket bersama		√	
16	Ruang pembelian tiket on line		√	
17	Pusat informasi	√		Menyatu dgn ruangan admin
18	Papan perambuan terminal	√		
19	Papan pengumuman	√		
20	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)		√	
21	Ruang penitipan barang		√	
22	Tempat berkumpul darurat		√	
23	Jalur evakuasi bencana		√	
B	Fasilitas Penunjang:			
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau penyandang disabilitas		√	Secara khusus tidak ada
2	Fasilitas keamanan (CCTV, metal detector, checking point)	√		
3	Fasilitas pelayanan keamanan	√		

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan		√	
5	Fasilitas <i>ramp ceck</i>	√		
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	√		
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus		√	Ada, tapi tidak berfungsi
8	Fasilitas kesehatan		√	Hanya optional
9	Fasilitas peribadatan	√		
10	Transit penumpang (hall)	√		
11	Alat pemadam kebakaran	√		
C	Fasilitas Umum:			
1	Fasilitas toilet	√		Layak
2	Fasilitas <i>park and ride</i>		√	
3	Tempat istirahat awak kendaraan		√	
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan	√		
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		√	
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	√		
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan	√		Ada, tapi tidak fungsi

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi	√		
9	Area merokok (<i>smoking area</i>)	√		
10	Fasilitas restoran	√		
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri		√	
12	Pengantar barang (<i>trolley</i>)		√	
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet	√		Hanya untuk kalangan internal
14	Fasilitas penginapan		√	
15	Fasilitas keamanan	√		
16	Media pengaduan layanan	√		

Sumber: Hasil survei 2020.

Di masa pandemi Covid-19, pengelola terminal Caruban juga menyediakan sarana dan melakukan kegiatan sosialisasi protokol kesehatan, antara lain menyediakan hand sanitizer, tempat cuci tangan dan sabun, penandaan jaga jarak, cek kesehatan kru bus, dan informasi tentang bahaya Corona.

3.5. Terminal Bunder Gresik

Terminal Bunder Gresik adalah salah satu terminal penumpang angkutan lalu lintas tipe B. Lokasinya di Jalan Raya Lamongan Bunder Gresik. Terminal ini melayani angkutan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dan angkutan kota antar provinsi (AKAP). Selain itu juga melayani angkutan umum untuk jalur pendek ke Surabaya, Sidoarjo dan kota-kota sekitar Gresik.

Terminal Bunder Gresik berada di bawah pengelolaan UPT LLAJ Surabaya yang berkantor di Jalan Raya Menganti 15 Wiyung Surabaya, telp (031) 7531909. Selain membawahi terminal Bunder Gresik, UPT LLAJ Surabaya juga membawahi terminal Larangan yang berada di Kabupaten Sidoarjo.

Terminal Bunder Gresik memiliki lajur untuk kedatangan bus atau pintu masuk bus dan lajur keberangkatan bus atau pintu keluar terminal. Juga memiliki ruang tunggu yang lumayan bagus, ruang pantau dan satgas. Di tengah masih maraknya pandemi Covid 19, terminal ini juga menjalankan sejumlah protokol kesehatan, mulai dari pengaturan ruang tunggu, penyediaan sarana cuci tangan yang dilengkapi sabun serta *handsanitizer*. Sejumlah aturan dan sosialisasi mengenai bahaya virus Corona juga dipasang di sejumlah tempat terbuka untuk mengedukasi masyarakat yang kebetulan berada di terminal Bunder.



Gambar 3.5 :
Terminal Bunder Gresik.

3.5.1. Fasilitas Terminal

Terminal Bunder Gresik memiliki sejumlah fasilitas dalam upaya memberikan layanan yang memadai kepada para pengguna terminal. Layanan mulai dari kebutuhan utama para penumpang

hingga fasilitas penunjang dan fasilitas umum. Adapun keberadaan fasilitas dan kondisi fisiknya tersaji dalam tabel 3.5.

Tabel 3.5
Fasilitas Terminal Bunder Gresik

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
A	Fasilitas Utama:			
1	Jalur keberangkatan kendaraan	√		Kondisi layak
2	Jalur kedatangan kendaraan	√		Kondisi layak
3	Ruang penumpang, pengantar atau penjemput	√		Kondisi layak
4	Tempat parkir kendaraan	√		Kondisi layak
5	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan hidup	√		Kondisi baik
6	Perlengkapan jalan	√		Kondisi layak
7	Fasilitas penggunaan teknologi	√		Untuk internal
8	Media informasi	√		
9	Fasilitas Penanganan sopir		√	

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>costumer service</i>)		√	
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	√		
12	Jalur kedatangan penumpang	√		Kondisi layak
13	Ruang tunggu keberangkatan	√		Kondisi Layak
14	Ruang pembelian tiket	√		
15	Ruang pembelian tiket bersama		√	
16	Ruang pembelian tiket <i>online</i>		√	
17	Pusat informasi	√		Menyatu dengan ruangan admin
18	Papan perambuan terminal	√		
19	Papan pengumuman	√		
20	Layanan bagasi		√	
21	Ruang penitipan barang		√	

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
22	Tempat berkumpul darurat		√	
23	Jalur evakuasi bencana		√	
B	Fasilitas Penunjang:			
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, penyandang disabilitas		√	Secara khusus tidak ada
2	Fasilitas keamanan (CCTV, <i>metal detector</i> , <i>checking point</i>)	√		
3	Fasilitas pelayanan keamanan	√		
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan		√	
5	Fasilitas <i>ramp ceck</i>	√		
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	√		
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus		√	Ada, tapi tidak berfungsi
8	Fasilitas kesehatan		√	Hanya optional
9	Fasilitas peribadatan	√		

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
10	Transit penumpang (hall)	√		
11	Alat pemadam kebakaran	√		
C	Fasilitas Umum:			
1	Fasilitas toilet	√		Layak
2	Fasilitas <i>park and ride</i>	√		
3	Tempat istirahat awak kendaraan		√	
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan	√		
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		√	
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	√		
7	Fasilitas perbaikan ringan	√		
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi	√		

No	Fasilitas Terminal	Cecklist (√)		Keterangan
		Ada	Tidak	
9	Area merokok (<i>smoking area</i>)	√		
10	Fasilitas restoran	√		
11	Fasilitas ATM		√	
12	Pengantar barang (<i>trolly</i>)		√	
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet	√		Hanya untuk kalangan internal
14	Fasilitas penginapan		√	
15	Fasilitas keamanan	√		
16	Media pengaduan layanan	√		

Sumber: Hasil survei 2020.

3.6. Terminal Minak Koncar Lumajang

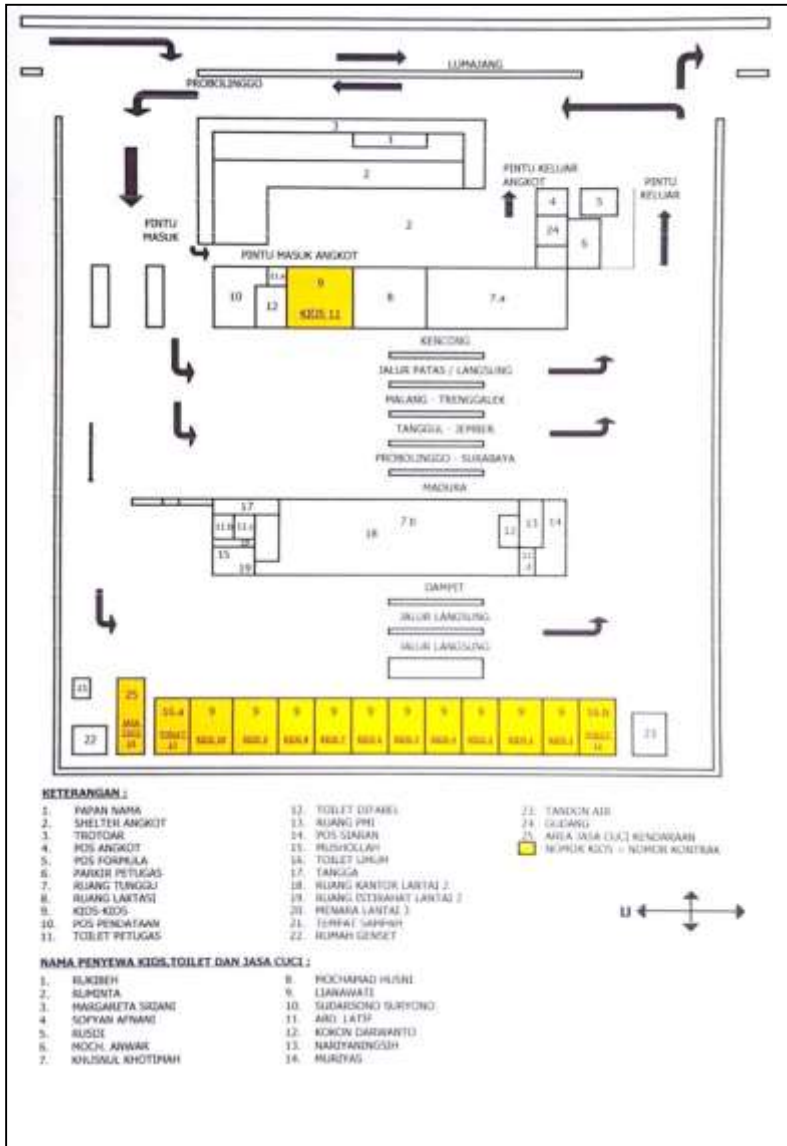
Terminal Minak Koncar selama ini lazim disebut khalayak dengan terminal Wonorejo. Sebutan tersebut agaknya karena letaknya yang berada di Jalan Raya Wonorejo 23 Lumajang, Telepon (0334) – 891663. Terminal ini termasuk terminal kecil. Trayek yang dilayani juga sebatas Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).

Bus antar kota yang dilayani adalah tujuan terminal Purabaya Sidoarjo, terminal Hamid Rusdi Kota Malang (lewat Dampit atau Gadang), terminal Tawang Alun Jember (lewat Kencong dan lewat Tanggul), terminal

Ambulu Jember, dan terminal Probolinggo. Beroperasi selama 24 jam yang melayani 198 bus angkutan antar kota dan 20 angkutan kota dalam sehari.

Terminal yang merupakan satu-satunya terminal tipe B di Lumajang ini menempati lahan seluas 5.985 m². Terminal Minak Koncar Lumajang berada di bawah komando UPT LLAJ Jember. Selain membawahi Minak Koncar, UPT LLAJ Jember yang berkantor di Jl. Gajah Mada 210 Jember itu juga membawahi tiga terminal lainnya yaitu terminal Ambulu Jember, terminal Arjasa Jember, dan Terminal Bondowoso.

Meskipun terdapat beberapa fasilitas terminal yang belum ada sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, namun kondisi fasilitas secara umum dalam keadaan baik dan layak. Denah Terminal Minak Koncar ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 3.6 :
Denah Terminal Minak Koncar.

3.6.1. Fasilitas Terminal

Sebagai tempat layanan umum, setiap terminal memiliki fasilitas, baik fasilitas utama maupun fasilitas yang berfungsi sebagai penunjang. Fasilitas tersebut sangat penting guna memaksimalkan fungsi pelayanan. Hal ini untuk memberikan layanan optimal bagi masyarakat pengguna jasa dan berkepentingan di UPT LLAJ Jember.

Adapun fasilitas yang terdapat di UPT LLAJ Jember adalah meliputi ruang kantor baik untuk operasional maupun pelayanan perizinan, ruang tunggu, tempat parkir, musala dan toilet. Dalam kegiatan operasionalnya petugas UPT LLAJ Jember didukung kendaraan operasional roda empat sebanyak dua buah, dan kendaraan roda dua sebanyak lima buah. Ketersediaan dan kondisi fasilitas Terminal Minak Koncar Lumajang ditampilkan pada tabel 3.6 dan tabel 3.7.



Gambar 3.7
Terminal Minak Koncar Lumajang.

Tabel 3.6
Fasilitas Kerja Terminal Minak Koncar

No.	Jenis Peralatan	Kondisi	%
1	Jalan K/M	Baik	95
2	Gedung Operasional	Baik	90
3	Platform Terminal	Baik	90
4	Komputer	Baik	80
5	Telepon	Baik	80
6	Kendaraan roda 2	Baik	80
7	Kendaraan roda 4	Baik	50
8	PJU	Baik	80

Sumber: UPT LLAJ Jember, 2020

Tabel 3.7**Fasilitas Terminal Minak Koncar**

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Jalur keberangkatan kendaraan	V		<ul style="list-style-type: none">• Jalur kedatangan dan sudah ada jalur masing-masing sesuai jurusan
2	Jalur kedatangan kendaraan	V		<ul style="list-style-type: none">• Jalur kedatangan ada dua dan jalur berangkat sudah ada jalur masing-masing sesuai jurusan
3	Ruang tunggu	V		<ul style="list-style-type: none">• Ruang AC sangat baik. Kesadaran penumpang masih rendah• Karena covid 19, penumpang jarang masuk karena menghindari duduk di ruang tertutup
4	CCTV	V		<ul style="list-style-type: none">• Ada dan berfungsi dengan baik
5	Fasilitas penyandang cacat, ibu hamil, atau menyusui	V		<ul style="list-style-type: none">• Ruang untuk ibu menyusui ada dan berfungsi dengan baik.
6	Ruang isolasi jika ada kasus khusus	V		<ul style="list-style-type: none">• Ada dan masih berfungsi untuk jaga-jaga
7	Toilet	V		<ul style="list-style-type: none">• Ada dan Bersih
8	Parkir bus menunggu	V		<ul style="list-style-type: none">• Ada dan bersih.
9	Tempat cuci tangan cegah Covid 19	V		<ul style="list-style-type: none">• Sangat baik air cukup serta sabun cukup

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
10	Papan elektronik	V		• Ada dan berfungsi dengan baik.
11	Informasi mengenai covid 19	V		• Spanduk ada dan terpasang dengan kondisi baik
12	Pengeras suara	V		• Ada dan berfungsi dengan baik
13	Musala	V		• Musala ada dan bersih
14	Papan pintu masuk terminal	V		• Terpasang bagus dan mencerminkan daerah
15	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan hidup	V		Ada dan berjalan dengan baik, terminal tampak sangat bersih
16	Fasilitas penanganan Pengemudi	V		Keadaan Berfungsi
17	Penanganan teknologi	V		Ada dan berfungsi saat survei ada kegiatan pemeliharaan IT
18	Pusat informasi	V		Kondisi baik dan informatif
19	Rambu	V		Ada dan baik
20	Fasilitas penyandang cacat, ibu hamil, menyusui	V		• Sudah berupa ruang laktasi, namun belum untuk penyandang cacat
21	Fasilitas keamanan (CCTV, <i>detector</i> ,	V		• Sudah terdapat CCTV di beberapa titik untuk mengawasi aktivitas

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
	<i>checking point</i>)			terminal
22	Fasilitas pelayanan keamanan	V		• Berupa CCTV di beberapa titik
23	Tempat istirahat awak kendaraan		V	
24	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)	V		

Sumber: Data primer, 2020

3.6.2. Sumber Daya Manusia

Unit Pelaksana Teknis LLAJ Jember dalam operasionalnya didukung dengan tenaga personel sebanyak total 82 orang terdiri dari PNS dan Non PNS (taktis dan honor APBD). Adapun rinciannya yakni meliputi:

Tabel 3.8
Personel SDM UPT LLAJ Jember

No	Kantor	PNS	Non PNS
1	Kantor UPT LLAJ Jember	7	2
2	Terminal Minak Koncar Lumajang	31	5
3	Terminal Ambulu Jember	5	2
4	Terminal Arjasa Jember	9	5
5	Terminal Bondowoso	15	-

No	Kantor	PNS	Non PNS
6	UPPA Lumajang	1	-
	Jlah	68	14

Sumber: data primer, 2020

3.7. Terminal Anjuk Ladang Nganjuk

Meskipun terminal Anjuk Ladang berada di Kabupaten Nganjuk, tetapi terminal ini merupakan satu-satunya terminal yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) LLAJ Kediri,. Wilayah kerja UPT yang berkantor di Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa 99 Kediri ini meliputi Kota Kediri, Kabupaten Kediri, dan Kabupaten Nganjuk.

Terminal Anjuk Ladang Nganjuk termasuk dalam kategori terminal tipe B. Berlokasi di Jalan Gatot Subroto, Desa Ringinanom Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, terminal berdiri di atas areal tanah seluas 15.320 m² milik Pemerintah Kabupaten Nganjuk.

Terminal ini melayani bus AKAP dan AKDP tujuan Madiun, Ponorogo, Solo, Wonogiri, Yogyakarta, Magelang, Semarang, Kediri, Blitar, Bojonegoro, dan Surabaya. Terdapat juga loket pemesanan tiket bus malam jarak jauh seperti tujuan Jakarta, Merak, Sumatera, Madura, dan Bali. Selain itu, terminal Anjuk Ladang juga melayani angkutan perkotaan dan angkutan perdesaan.



Gambar 3.8 :
Lokasi Terminal Anjuk Ladang Nganjuk.



Gambar 3.9 :
Terminal Anjuk Landang Nganjuk.

3.7.1. Fasilitas Terminal

Tabel 3.9
Fasilitas Terminal Anjuk Ladang Nganjuk

No.	Fasilitas Terminal	Kondisi
A	Fasilitas Utama	
1.	Jalur keberangkatan kendaraan	Baik
2.	Jalur kedatangan kendaraan	Baik
3.	Ruang penumpang, pengantar, atau penjemput	Baik
4.	Tempat parkir kendaraan	Baik
5.	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	Baik
6.	Perlengkapan jalan	Baik
7.	Fasilitas penggunaan teknologi	Baik
8.	Media informasi	Baik
9.	Fasilitas penanganan pengemudi	Baik
10.	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>costumer service</i>)	Baik
11.	Fasilitas pengawasan keselamatan	Baik
12.	Jalur kedatangan penumpang	Baik
13.	Ruang tunggu keberangkatan (<i>boarding</i>)	Baik
14.	Ruang pembelian tiket	Baik
15.	Pusat informasi	Baik
16.	Papan perambuan dalam terminal (<i>signage</i>)	Baik
17.	Papan pengumuman	Baik
B	Fasilitas Penunjang	
18.	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau penyandang disabilitas	Baik
19.	Fasilitas pelayanan keamanan	Baik
20.	Fasilitas pengendapan kendaraan	Baik

21.	Fasilitas peribadatan	Baik
22.	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)	Baik
23.	Fasilitas alat pemadam kebakaran di dalam terminal	Baik
C	Fasilitas Umum	
24.	Fasilitas toilet	Baik
25.	Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi	Baik
26.	Fasilitas keamanan	Baik
27.	Media pengaduan layanan	Baik

Sumber: Survei Primer, 2020

Sedangkan fasilitas yang ada dimiliki Kantor UPT LLAJ Kediri antara lain gedung kantor dengan luas 96 m², tempat ibadah seluas 16 m², CIS seluas luas 400 m², gudang seluas 160 m², taman seluas 128 m², tempat parkir berkapasitas 25 kendaraan, parkir tamu seluas 24 m², parkir uji seluas 875 m², dan lahan kosong seluas 1.400 m².

Selama pandemi Covid-19 berlangsung, terminal Anjuk Ladang Nganjuk telah disediakan fasilitas standar untuk pencegahan virus Corona antara lain:

- Memasang informasi tentang Covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor.
- Penyemprotan disinfektan secara rutin di lingkungan terminal.
- Tersedia ruang pemeriksaan terhadap penumpang yang diduga terinfeksi Covid-19.
- Wajib pakai masker.
- Tersedia tempat cuci tangan dan *handsanitizer*.

- Penandaan jaga jarak fisik di tempat duduk pada uang tunggu dan antrean masuk bus.

3.7.2. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang ada pada UPT LLAJ. Hal ini karena kualitas dan kuantitas SDM menjadi tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu SDM penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya masing – masing.

Jumlah seluruh pegawai UPT LLAJ Kediri pada tahun 2020 sebanyak 40 personel dengan rincian sebanyak 9 personel berada di kantor UPT LLAJ Kediri dan 31 personel bekerja di Terminal Anjuk Ladang Nganjuk.

Personel yang berada di UPT LLAJ Kediri meliputi Kepala UPT, sub bagian tata usaha, seksi lalu lintas dan angkutan, seksi pengendalian dan operasional. Sedangkan personel yang bertugas di terminal Anjuk Lajang Nganjuk adalah staf seksil pengawasan dan pe-ngendalian angkutan jalan. Distribusi personel dapat dilihat pada tabel 3.10.

Tabel : 3.10
Kondisi SDM UPT LLAJ Kediri

No	Jabatan	Personel
UPT LLAJ Kediri:		
1	Kepala UPT	1
2	Sub Bagian Tata Usaha	3
3	Seksi Lalu lintas dan Angkutan	2
4	Sie Pengendalian dan Operasional	3
Terminal Anjuk Ladang Nganjuk:		
5	Staf Seksi Wasdal Angkutan Jalan	31
	Jumlah	40

Sumber: UPT LLAJ Kediri, 2020

3.7.3. Struktur Organisasi

Susunan organisasi UPT LLAJ Kediri terdiri atas: Kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas; Sub bagian tata usaha; Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; dan Seksi Pengendalian dan Operasional. Susunan organisasi di UPT LLAJ Kediri dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Diagram 3.4:
Struktur Organisasi di UPT LLAJ Kediri.

3.7.4. Pelayanan Terminal

Lingkup pelayanan di UPT LLAJ Dinas Perhubungan Jawa Timur meliputi (a) Pelayanan perpanjangan izin trayek, (b) pelayanan izin incidental, dan (c) pelayanan terminal. Kondisi pelayanan di UPT LLAJ Kediri diuraikan sebagai berikut. Izin trayek di UPT LLAJ Kediri meliputi izin trayek regular dan izin trayek pariwisata. Jumlah pelayanan izin trayek regular di UPT LLAJ Kediri selama bulan Januari sampai Juni 2020 adalah sebanyak 41 perizinan (tabel 3.11).

Tabel 3.11

Jumlah Pelayanan Izin Trayek di UPT LLAJ Kediri

No.	Jurusan Trayek	Jumlah
1	Januari	5
2	Februari	2
3	Maret	0
4	April	31
5	Mei	0
6	Juni	3
Total		41

Sumber: UPT LLAJ Kediri, 2020

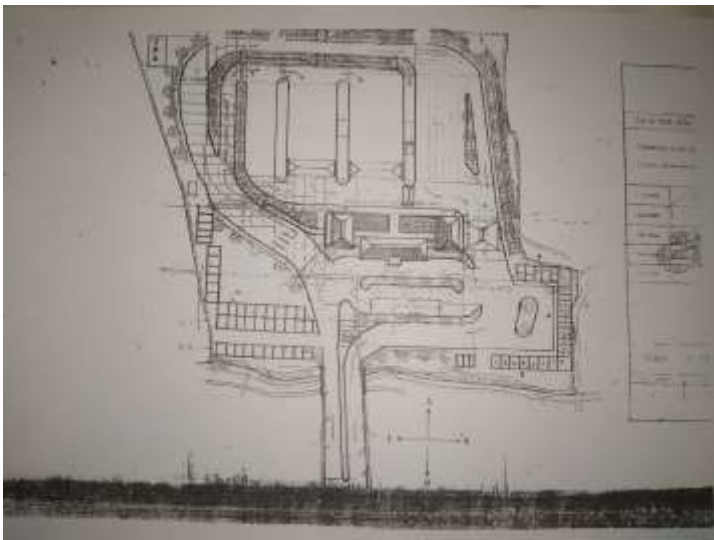
3.8. Terminal Landungsari Kota Malang

Bila penumpang bus umum memasuki Kota Malang dari arah barat, maka dirinya akan memasuki terminal Landungsari. Sebuah terminal terpadu yang berlokasi di Jl. Raya Tlogomas 5A, Landungsari, Kec. Dau, Malang. Terminal Landungsari melayani angkutan dalam kota dan dalam provinsi. Merupakan penghubung dari terminal-terminal kecil yang ada di wilayah Malang Raya, Kediri, Jombang, dan Tuban.

Terminal Landungsari berada di bawah pengelolaan UPT LLAJ Malang, bersama dua terminal lainnya yaitu terminal Hamid Rusdi di Kota Malang dan terminal Batu, Luas terminal Landungsari 3 hektare dengan jam operasional pukul 04.00 - 21.00 WIB.



Gambar 3.10:
Lokasi Terminal Landungsari, Kota Malang.



Gambar 3.11:
Layout Terminal Landungsari, Kota Malang.

3.8.1. Fasilitas Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015, dapat diketahui ketersediaan kondisi fasilitas terminal secara umum yang ada dan dalam keadaan baik serta layak. Fasilitas yang tersedia di terminal Landungsari antara lain jalur keberangkatan dan kedatangan bus maupun mikrolet, tempat tunggu kendaraan, tempat istirahat kendaraan, kantor terminal, tempat tunggu penumpang, dan papan informasi. Selain itu, juga tersedia musala, toilet, kios pedagang, dan ruang informasi.

Tempat tunggu bus maupun mikrolet berada di dalam terminal. Kurang lebih 300 m dari pintu masuk dan keluar terminal. Di luar area terminal, banyak didapati mikrolet yang parkir dan menunggu datangnya penumpang di tepi jalan raya. Adapun ketersediaan dan kondisi fasilitas Terminal Landungsari Kota Malang secara rinci ditampilkan pada tabel 3.12



Gambar 3.12:
Suasana terminal Landungsari Malang.

Tabel 3.12
Fasilitas Utama Terminal Landungsari

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Jalur keberangkatan kendaraan	√		Jalur keberangkatan bus berada di samping ruang/tempat tunggu
2	Jalur kedatangan kendaraan	√		Jalur kedatangan kendaraan untuk angkutan kota
3	Ruang penumpang, pengantar atau penjemput	√		Ruang penumpang, penunggu, atau penjemput menjadi satu dengan ruang tunggu keberangkatan
4	Tempat parkir kendaraan	√		Tersedia tempat parkir sesuai signage yang disediakan
5	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	√		Fasilitas pengelolaan lingkungan berupa vegetasi/pohon-pohon

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
6	Perlengkapan jalan	√		Jalur pejalan kaki dari kedatangan menuju keberangkatan tanpa atap
7	Fasilitas penggunaan teknologi	√		Terdapat CCTV di area Terminal Landungsari
8	Media informasi	√		Informasi jadwal keberangkatan bus dan trayeknya serta tarifnya di area ruang tunggu
9	Fasilitas penanganan pengemudi	√		Terdapat ruang istirahat pengemudi
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>costumer service</i>)		√	
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	√		Ruang utama terminal sebagai ruang pengawasan keselamatan
12	Jalur kedatangan penumpang	√		Jalur kedatangan penumpang setelah dari tempat parkir
13	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	√		Ruang tunggu keberangkatan untuk penumpang dan pengantar/penjemput
14	Ruang pembelian tiket		√	Tidak ada
15	Ruang pembelian tiket bersama		√	Tidak ada
16	Ruang pembelian tiket secara online (<i>single outlet ticketing online</i>)		√	Tidak ada
17	Pusat informasi (<i>Information Center</i>)	√		Pusat informasi terdapat di area keberangkatan bus dan angkutan

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
18	Papan perambuan dalam terminal (<i>signage</i>)	√		Ada papan rambu petunjuk di area terminal
19	Papan pengumuman	√		Terdapat papan pengumuman berisi papan informasi trayek
20	Layanan bagasi		√	Tidak ada
21	Ruang penitipan barang		√	Tidak ada
22	Tempat berkumpul darurat (<i>Assembly Point</i>)	√		Di area lapang terminal
23	Jalur evakuasi bencana di dalam terminal	√		Jalur evakuasi diarahkan di setiap alur terminal

Sumber : Survey Primer, 2020

Tabel 3.13
Fasilitas Penunjang Terminal Landungsari

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Fasilitas ibu hamil, menyusui, atau penyandang disabilitas	√		Ruang untuk ibu hamil dan menyusui
2	Fasilitas keamanan (CCTV, <i>metal detector, checking point</i>)	√		CCTV tersebar di area Terminal Landungsari
3	Fasilitas pelayanan keamanan	√		Ada di kantor terminal
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan	√		ada di area ruang tunggu

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
				keberangkatan terminal
5	Fasilitas <i>ramp check</i>		√	Petugas terminal tidak melakukan <i>ramp check</i> karna adanya Covid – 19 untuk pembatasan sosial (<i>psychal distancing</i>)
6	Fasilitas pengendapan kendaraan		√	Tidak ada
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus	√		Hanya berupa ruang parkir angkot untuk perawatan ringan
8	Fasilitas kesehatan	√		Belum lengkap, ruang kesehatan ada di ruang tunggu keberangkatan
9	Fasilitas peribadatan	√		Musala di area terminal
10	Fasilitas untuk transit penumpang (hall)	√		Ruang transit tunggu untuk penumpang
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran	√		Fasilitas APAR terletak di ruang utama.

Sumber: Survei Primer, 2020

Tabel 3.14
Fasilitas Umum Terminal Landungsari

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Fasilitas toilet	√		Tersedia di beberapa area terminal
2	Fasilitas <i>park and ride</i>	√		Ada di area terminal
3	Tempat istirahat awak kendaraan	√		
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		√	Tidak ada
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		√	Tidak ada
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	√		Sudah disediakan tempat sampah di area terminal
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan	√		Hanya berupa ruang parkir angkutan di area terbuka.
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin	√		Berupa warung dan toko kelontong
9	Area merokok (<i>smoking area</i>)	√		Ada tapi tidak dalam area tertutup
10	Fasilitas restoran	√		Berupa warung dan kios

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		√	Tidak ada
12	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i>)		√	Tidak ada
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet		√	Tidak ada
14	Fasilitas penginapan		√	Tidak ada
15	Fasilitas keamanan	√		CCTV (keamanan) ada di ruang tamu terminal
16	Media pengaduan layanan		√	Pengaduan dapat dilayangkan secara lisan atau langsung kepada petugas terminal di pos pengaduan

Sumber: Survei Primer, 2020

3.8.2. Pelayanan

Jenis pelayanan publik yang dilakukan di UPT LLAJ Malang antara lain memberikan pelayanan izin trayek MPU, pemeriksaan fisik, dan sertifikasi kendaraan bermotor, serta melaksanakan tugas dan fungsi perencanaan, pelayanan, dan opera-sional terminal penum-pang tipe B.

Terminal Landungsari melayani rute Malang ke Kediri, Jombang, dan Tuban. Juga ada rute ke kawasan barat seperti menuju Ponorogo dan Magetan. Sejak tahun 2014, terminal Landungsari mulai menerima trayek bus baru, yaitu bus patas jurusan Malang-Kediri-Madiun-Ponorogo/Magetan

Sedangkan rute pendek melayani dalam kota seperti Arjosari, Dinoyo, Jl. Hamid Rusdi, Tekung, Cemorokandang, Junrejo, Tegalweru, Karangploso, dan Batu. Rincian rute beserta jumlah armada yang melayani dapat dilihat pada tabel 3.15

Tabel 3.15
Rute dan Jumlah Angkutan di Terminal Landungsari

No	Rute	Armada
A	PO PUSPA	
	Malang – Kediri	35
	Malang – Jombang	24
	Malang – Tuban	30
B	PO BAGONG	
	Malang – Kediri	42
	Malang – Jombang	28
	Malang – Ponorogo	2
	Malang – Magetan	2
C	ANGKUTAN KOTA/DESA	
	(ADL) Arjosari – Dinoyo - Landungsari	124
	(CKL) Cemorokandang - Landungsari	89
	(HML) Hamid Rusdi – Mergan - Landungsari	44

No	Rute	Armada
	(LDH) Landungsari – Dinoyo – Hamid Rusdi	170
	(AL) Arjosari – Landungsari	102
	(HL) Hamid Rusdi – Landungsari	110
	(LH) Landungsari – Hamid Rusdi	118
	(BJL) Batu – Junrejo - Landungsari	25
	(BTL) Batu – Tekung - Landungsari	20
	(STL) Sumberejo – Tegalweru - Landungsari	22
	(BL) Batu – Landungsari	85
	(KL) Karangploso – Landungsari	20

Sumber: data primer

3.9. Terminal Kertajaya Mojokerto

Terminal Kertajaya Mojokerto adalah terminal bus tipe B yang berada di perbatasan Kota Mojokerto dengan Kabupaten Mojokerto. Tepatnya di Jalan Bay Pass Mergelo dan Jalan Raya Jabon, Kelurahan Meri Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto. Terminal ini merupakan terminal induk terbesar di wilayah Mojokerto. Terminal Kertajaya melayani angkutan kota dalam provinsi dan angkutan kota antar provinsi, serta angkutan kota (lin) maupun angkutan perdesaan.

Terminal Kertajaya Mojokerto berada di bawah pengelolaan UPT LLAJ Mojokerto yang ber-kantor di Jl. Jayanegara No. 98, Telp (0321) 322555, 328464 Mojokerto.



Gambar 3.13 :
Terminal Kertajaya Mojokerto.

3.9.1. Fasilitas Terminal Kertajaya

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, setiap terminal harus memiliki fasilitas utama, penunjang, dan umum yang memadai.

Fasilitas penunjang antara lain berupa: fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau penyandang disabilitas; fasilitas keamanan (*CCTV, metal detector, checking point*); fasilitas pelayanan keamanan; Fasilitas istirahat awak kendaraan; Fasilitas *ramp ceck*; fasilitas pengendapan kendaraan; fasilitas bengkel yang diperuntukkan untuk operasional bus; fasilitas kesehatan; fasilitas peribadatan; fasilitas untuk transit penumpang (*hall*); fasilitas

alat pemadam kebakaran; dan fasilitas umum lainnya.

Sedangkan fasilitas umum merupakan beberapa jenis fasilitas yang spesifik. Untuk lebih jelas mengenai kelengkapan fasilitas di Lingkungan Terminal Kertajaya Mojokerto beserta kondisinya, dapat dilihat pada tabel 3.16

Tabel 3.16

Fasilitas Terminal Kertajaya Mojokerto

No	Fasilitas Terminal	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
A	Fasilitas Utama:			
1	Jalur Keberangkatan kendaraan	√		-
2	Jalur kedatangan kendaraan	√		-
3	Ruang penumpang, pengantar atau penjemput	√		-
4	Tempat parkir kendaraan	√		Tersedia parkir mobil dan motor
5	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan hidup	√		Ada taman dan RTH
6	Perlengkapan jalan	√		Ada lampu jalan, rambu, pedestrian.
7	Fasilitas penggunaan teknologi	√		Disediakan komputer dan internet
8	Media informasi	√		Papan pengumuman, memuat rute dan tarif bus

No	Fasilitas Terminal	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
9	Fasilitas Penanganan pengemudi	√		
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>costumer service</i>)		√	
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	√		
12	Jalur kedatangan penumpang	√		
13	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	√		
14	Ruang pembelian tiket	√		Melayani bus nonekonomi rute jauh/antar pulau. Untuk kelas ekonomi, tiket dibeli di atas armada bus (kondektur).
15	Ruang pembelian tiket bersama	√		
16	Ruang pembelian tiket online		√	Tidak membuka pembelian tiket secara <i>online</i> kepada masyarakat.
17	Pusat informasi (<i>Information Center</i>)	√		Berupa papan pengumuman dan ruang petugas di lantai 2.
18	Papan perambuan dalam terminal	√		

No	Fasilitas Terminal	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
19	Papan pengumuman	√		
20	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)	√		Biasanya memakai ruang petugas untuk layanan bagasi.
21	Ruang penitipan barang	√		Biasanya dilayani oleh petugas di area parkir motor
B	Fasilitas Penunjang			
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau penyandang disabilitas	√		Ruang terkunci, yang pakai harap melapor petugas.
2	Fasilitas keamanan (<i>CCTV, metal detector, checking point</i>)		√	
3	Fasilitas pelayanan keamanan	√		Terdapat pos jaga
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan	√		
5	Fasilitas <i>ramp ceck</i>	√		
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	√		
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus		√	Dipenuhi sendiri oleh setiap PO
8	Fasilitas kesehatan	√		Jadi satu ruang laktasi.
9	Fasilitas peribadatan	√		Terdapat musala.

No	Fasilitas Terminal	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
10	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)	√		
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran	√		
C	Fasilitas Umum			
1	Fasilitas toilet	√		
2	Fasilitas <i>park and ride</i>	√		
3	Tempat istirahat awak kendaraan	√		
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		√	
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		√	
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	√		
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan	√		
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi	√		Fasilitas pertokoan tersedia. Tapi kantin khusus Pengemudi tidak tersedia.
9	Area merokok		√	
10	Fasilitas restoran		√	
11	Fasilitas ATM		√	
12	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i>)		√	
13	Telekomunikasi dan	√		Tersedia telepon

No	Fasilitas Terminal	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
	internet			umum dan wartel.
14	Fasilitas penginapan		√	-
15	Fasilitas keamanan	√		Ada pos penjagaan dan pengawasan keamanan.
16	Media pengaduan layanan	√		Ada kotak saran di beberapa tempat. Namun selama ini pengaduan lebih sering dilakukan secara lisan, namun tetap dicatat petugas.

Sumber : Hasil Survey, 2020

3.10. Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan

Terminal Untung Suropati berada di Jl. HOS Cokroaminoto Kota Pasuruan. Terminal ini berada dalam pengelolaan UPT LLAJ Probolinggo yang berkantor di Jl. KH. Hasan Genggong 71 Kota Probolinggo. Kantor UPT LLAJ Probolinggo berada dalam satu kompleks dengan Kantor Uji KIR Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.



Gambar 3.14:
Terminal Untung Suropati Pasuruan.

3.10.1. Fasilitas Terminal

Tabel 3.17
Fasilitas Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
A	Fasilitas Utama		
1	Jalur keberangkatan kendaraan	v	
2	Jalur kedatangan keberangkatan	v	
3	Ruang penumpang, pengantar atau para penjemput	v	
4	Tempat parkir kendaraan	v	
5	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	*(Tempat Sampah)	
6	Perlengkapan jalan	v	
7	Fasilitas penggunaan teknologi	v	
8	Media informasi	v	

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
9	Penanganan pengemudi		v
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>customer service</i>)		v
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	v	
12	Jalur kedatangan penumpang	v	
13	Ruang tunggu keberangkatan	v	
14	Ruang pembelian tiket	*(AKAP)	
15	Ruang pembelian tiket bersama		v
16	Ruang pembelian tiket <i>online</i>		v
17	Pusat informasi	v	
18	Papan perambuan dalam terminal	v	
19	Papan pengumuman	v	
20	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)		v
21	Ruang penitipan barang (<i>lockers</i>)		v
22	Tempat berkumpul darurat di terminal		v
23	Jalur evakuasi bencana		v
B	Fasilitas Penunjang		
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau disabilitas		v

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
2	Fasilitas keamanan (<i>CCTV, metal detector, checking point</i>)	* (hanya CCTV)	
3	Fasilitas pelayanan keamanan	v	
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan		v
5	Fasilitas <i>ramp check</i>	v	
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	v	
7	Fasilitas bengkel yang untuk operasional bus		v
8	Fasilitas kesehatan	v	
9	Fasilitas peribadatan	v	
10	Fasilitas transit penumpang (<i>hall</i>)	v	
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran	v	
C	Fasilitas umum		
1	Fasilitas toilet	v	
2	Fasilitas <i>park and ride</i>		v
3	Tempat istirahat awak kendaraan		v
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		v
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		v
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	v	

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan		v
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi	v	
9	Area merokok		v
10	Fasilitas restoran		v
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri		v
12	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i>)		v
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet	<i>*(untuk keperluan kantor)</i>	
14	Fasilitas penginapan		v
15	Fasilitas keamanan	v	
16	Media pengaduan layanan	v	

Sumber: Survei Primer, Terminal Untung Suropati 2020.

3.10.2. Pelayanan

Salah satu jenis pelayanan pada UPT LLAJ Probolinggo adalah pemberian izin perpanjangan trayek/insidentil dan pengguna terminal Untung Suropati Kota Pasuruan. Pada Unit Pelayanan Izin Pasuruan di terminal Untung Suropati Kota Pasuruan, selama Mei 2020 tidak terdapat perpanjangan izin trayek. Pada Juni 2020, terdapat 10 perpanjangan izin

trayek. Sebagian besar perpanjangan izin trayek merupakan trayek Surabaya – Malang de-ngan jumlah 9 izin. Sedangkan sisanya ialah perpanjangan izin trayek Malang – Pasuruan sejumlah 1 izin.



Denah Terminal Untung Suropati

- Keterangan:**
- A : Pintu Masuk
 - B : Jalur Kedatangan
 - C : Jalur Keberangkatan
 - D : Kantor Terminal
 - E : Kios/ pertokoan
 - F : Ruang Tunggu (Kedatangan)
 - G : Kantin/ warung, kios
 - H : Pos TPR
 - I : Toilet
 - J : Ruang Tunggu (Keberangkatan)
 - K : Ruang Tunggu (Terminal MPU)
 - L : Jalur Kedatangan-keberangkatan MPU
 - M : Pos Keamanan/ Jaga
 - N : Tempat parkir petugas
 - O : Musholla
 - P : Warung
 - Q : Tandon air
 - R : Toilet
 - S : Ruang Genset
 - T : Tempat Parkir sementara bus
 - U : Pintu Keluar
- > Jalur kedatangan - keberangkatan bus/ MPU
 - > Jalur kendaraan umum (warga)

Gambar 3.15
Denah Terminal Untung Suropati Pasuruan.

3.10.3. Jumlah Penumpang

Berdasarkan data penumpang di Terminal Untung Suropati Kota Pasuruan pada Mei 2020, penumpang bus turun sejumlah 1.111 orang dengan 989 bus (RIT) dan penumpang naik sejumlah 4.525 orang dengan 991 bus. Sedangkan pada Juni 2020, jumlah penumpang turun mencapai 3.190 orang dengan 2.142 bus (RIT). Penumpang naik sejumlah 17.232 orang dengan 2.144 bus (RIT).

Tabel 3.18
Jumlah Penumpang Terminal Untung Suropati

No	Objek Pantau	Datang/Brkat		Mei 2020	Juni 2020
1	Penumpang	Turun	L	574	1.638
			P	537	1.552
		Naik	L	2.172	8.937
			P	2.353	8.295
2	Bus (Rit)	Datang		989	2.142
		Berangkat		991	2.144
3	MPU/ Microbus (Rit)	Datang		-	-
		Berangkat		-	-
Jumlah				7.616	24.708

Sumber: UPT LLAJ Probolinggo, 2020

3.11. Terminal Trunojoyo Sampang

Terminal Trunojoyo berada di Jl. Teuku Umar – Jl. Imam Gazali Kecamatan Sampang Kota, Kabupaten

Sampang. Terminal ini berada di bawah pengelolaan UPT LLAJ Bangkalan. UPT LLAJ yang berkantor di Jl. Raya Soekarno Hatta 14 Bangkalan ini melaksanakan tugas teknis opera-sional bidang lalu lintas dan angkutan jalan pada wilayah Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan, dan Kabupaten Sumenep.

Selain terminal Trunojoyo, terminal yang termasuk dalam wilayah pengelolaan UPT LLAJ Bangkalan adalah terminal Bangkalan dan terminal Ronggo Sukowati, Kabupaten Pamekasan. Terminal Trunojoyo Sampang melayani angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan angkutan antar kota antar provinsi (AKAP). Juga menjadi penghubung dari terminal-terminal kecil yang ada di sekitarnya.





- Keterangan:**
- | | |
|--|--|
| A : Gerbang/ Pintu Masuk | ----- : Pagar/ batas terminal |
| B : Pos Jaga | ---> : Jalur kedatangan bus |
| C : Pertokoan/ kios | - - -> : Jalur keberangkatan bus |
| D : Ruang Tunggu | - - -> : Jalur kedatangan MPU/ kendaraan umum |
| E : Pos Laporan Bus | - - -> : Jalur keberangkatan MPU/ kendaraan umum |
| F : Kantor Terminal | |
| G : Musholla | |
| H : Taman | |
| I : WC umum/ toilet | |
| J : Tempat parkir bus sementara | |
| K : Gerbang/ Pintu Keluar | |
| L : Ruang Genset | |
| M : Tempat Istirahat sementara awak bus AKAP | |
| N : Tempat Parkir sementara (mobil pengantar/ penjemput) | |

Gambar 3.16:
Terminal Trunojoyo Sampang.

3.11.1. Fasilitas Terminal

Untuk dapat menjalankan peran, tugas, dan fungsinya, terminal Trunojoyo Sampang dilengkapi dengan sejumlah sarana dan prasarana yang relevan dengan kebutuhan operasional dan dalam rangka memberikan layanan yang memadai bagi masyarakat penggunaannya. Fasilitas terminal tersebut diklasifikasi menjadi tiga yaitu fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum. Rincian kondisi ketiga jenis fasilitas tersebut dapat dilihat pada tabel 3.19.

TABEL 3.19
Fasilitas Terminal Trunojoyo Sampang

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
A	Fasilitas Utama Terminal		
1	Jalur keberangkatan kendaraan	v	
2	Jalur kedatangan keberangkatan	v	
3	Ruang penumpang, pengantar atau penjemput	v	
4	Tempat parkir kendaraan	v	
5	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	v	
6	Perlengkapan jalan	v	

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
7	Fasilitas penggunaan teknologi	v	
8	Media informasi		v
9	Penanganan pengemudi	*(AKAP)	
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (<i>customer service</i>)		*(sewa)
11	Fasilitas pengawasan keselamatan	v	
12	Jalur kedatangan penumpang	v	
13	Ruang tunggu keberangkatan	v	
14	Ruang pembelian tiket	*(AKAP)	
15	Ruang pembelian tiket bersama	*(AKAP)	
16	Ruang pembelian tiket <i>online</i>	*(AKAP)	
17	Pusat informasi	v	
18	Papan perambuan	v	
19	Papan pengumuman		v
20	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)		v
21	Ruang penitipan barang (<i>lockers</i>)		v
22	Tempat berkumpul darurat		v
23	Jalur evakuasi bencana		v
B	Fasilitas Penunjang		
1	Fasilitas untuk ibu hamil, menyusui, atau disabilitas		v
2	Fasilitas keamanan (CCTV, <i>metal detector, checking point</i>)	*(CCTV)	
3	Fasilitas pelayanan keamanan	v	

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan	v	
5	Fasilitas <i>ramp check</i>	v	
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	* (AKAP, angkot)	
7	Fasilitas bengkel untuk operasional bus		v
8	Fasilitas kesehatan	v	
9	Fasilitas peribadatan	v	
10	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)	*(gabung dengan ruang tunggu)	
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran	v	
C	Fasilitas umum terminal		
1	Fasilitas toilet	v	
2	Fasilitas parker kendaraan (<i>park and ride</i>)	v	
3	Tempat istirahat awak kendaraan	v	
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan		v
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		v
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor	v	
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan		v

No	Fasilitas Terminal	Cheklist	
		Ada	Tidak
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi	v	
9	Area merokok		v
10	Fasilitas restoran		v
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		v
12	Fasilitas pengantar barang		v
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet		v
14	Fasilitas penginapan		v
15	Fasilitas keamanan	v	
16	Media pengaduan layanan	* kantor operasional	

Sumber: Survei Primer, 2020

Sedangkan fasilitas yang dimiliki kantor UPT LLAJ Bangkalan berupa gedung bangunan kantor untuk ruang kepala UPT, ruang tamu, ruang tata usaha, loket, gudang, musala, ruang dharma wanita. Juga ada ruang angkutan terminal dan ruang pengendalian.

3.11.2. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) pada terminal Trunojoyo Sampang per Juli 2020 terdiri atas 10 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 4 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Sedangkan secara keseluruhan personel di UPT LLAJ Bangkalan mencapai 60 orang yang terdiri dari 47 orang ASN dan 13 orang PTT. Rincian komposisi SDM di UPT LLAJ Bangkalan dapat dilihat pada tabel 3.20.

Tabel 3.20
Sumber Daya Manusia UPT LLAJ Bangkalan

Wilayah Kerja	Jumlah Pegawai		Jumlah
	ASN	PTT	
Kantor UPT Bangkalan	12	1	13
Terminal Bangkalan	16	7	23
Terminal Trunojoyo Sampang	10	4	14
Terminal Ronggo Sukowati Pamekasan	9	1	10
Jumlah	47	13	60

Sumber: UPT LLAJ Bangkalan, 2020

3.11.3. Pelayanan Penumpang

Pada Mei 2020, tidak terdapat penumpang serta bus yang beroperasi, baik AKDP ataupun AKAP pada Terminal Trunojoyo. Hal ini terkait dengan pemberlakuan masa Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB). Kebijakan tersebut juga berdampak pada tidak beroperasinya armada bus.

Pada Juni 2020, jumlah penumpang bus AKDP yang turun (datang) sejumlah 202 orang dan penumpang naik (pergi) sejumlah 3.737 orang.

Jumlah bus datang mencapai 304 rit kendaraan sedangkan bus/ kendaraan yang berangkat 305 rit kendaraan. Sedangkan penumpang bus AKAP yang turun (datang) sejumlah 278 orang dan penumpang naik (pergi) sejumlah 532 orang. Jumlah bus datang mencapai 58 rit kendaraan sedangkan bus/ kendaraan yang berangkat 59 rit kendaraan. Juni 2020, jumlah MPU/Microbus datang 642 orang dan penumpang naik 1.178 orang dengan jumlah kendaraan 311 rit kendaraan.

Tabel 3.21
Jumlah Penumpang Terminal Untung Suropati

No	Objek Pantau	Datang/Brkat	Mei 2020	Juni 2020
1	Penumpang	Turun (datang)	0	202
		Naik (berangkat)	0	3.737
2	Bus (RIT)	Turun (datang)	0	304
		Naik (berangkat)	0	305
3	Penumpang/ MPU	Turun (datang)	469	642
		Naik (berangkat)	971	1.178
4	MPU/ Microbus (RIT)	Turun (datang)	240	311
		Naik (berangkat)	241	311
5	Penumpang AKAP	Turun (datang)	0	278
		Naik (berangkat)	0	532
6	BUS AKAP	Turun (datang)	0	58
		Naik (berangkat)	0	59
Jumlah			1,921	7.917

Sumber: Terminal Trunojoyo, 2020.

3.12. Terminal Situbondo

Terminal Situbondo merupakan terminal penumpang Tipe B terbesar di Kabupaten Situbondo. Terminal ini terletak di Jalan Jawa No. 1, Kecamatan Situbondo, yang berarti berada di pusat kota Situbondo. Posisinya berdekatan dengan kawasan perkantoran, perdagangan, jasa, pendidikan, dan kesehatan. Terminal ini melayani angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) ke beberapa kota di pesisir utara Jawa Timur dan Pulau Madura.

Terminal Situbondo memiliki empat *shel-ter* pemberangkatan. Rinciannya, sebanyak tiga *shelter* keberangkatan bus kelas ekonomi dan satu *shelter* keberangkatan bus kelas nonekonomi. Trayek angkutan antar kota dalam propinsi yang beroperasi di terminal ini adalah jurusan Situ-bondo-Bondowoso–Arjasa, jurusan Situbondo–Banyuwangi, ada juga yang tujuan Banyuwangi dilanjutkan ke Muncar dan Pesanggaran. Jurusan berikutnya adalah Situbondo – Besuki–Probolinggo.

Terminal Situbondo berada di bawah pengelolaan UPT LLAJ Banyuwangi yang berkantor bertempat di Jl. Adi Sucipto No. 46 Banyuwangi. UPT LLAJ Banyuwangi membawahi dua terminal yaitu terminal Situbondo di Kabupaten Situbondo dan terminal Brawijaya di Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya atau lazim dikenal dengan na-ma Terminal

Karangente juga merupakan terminal penumpang tipe B yang terletak di jaringan jalan lingkar luar Kota Banyuwangi (Jalan Brawijaya, Jalan Gajah Mada, Jalan Hayam Wuruk dan Jalan Raden Wijaya), tepatnya di Jalan Brawijaya nomor 7A, Kelurahan Kebalenan, Kecamatan Banyuwangi.

Kantor UPT LLAJ Banyuwangi, selain mengelola terminal juga menjadi kantor induk yang memberi pelayanan perpanjangan izin trayek MPU dan pelayanan pemeriksaan fisik dan sertifikasi kendaraan bermotor yang berdomisili di Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Situ-bondo.



Gambar 3.17:
Suasana terminal Situbondo.

3.12.1. Fasilitas Terminal

Dalam rangka melayani kebutuhan pengguna terminal, maka terminal penumpang Situbondo menyediakan sejumlah fasilitas yang memadai. Fasilitas utama, penunjang, dan fasilitas umum. Kondisi dan keberadaan fasilitas di terminal Situbondo dapat dilihat pada tabel 3.22.

Tabel 3.22
Fasilitas Terminal Situbondo

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
A	Fasilitas Utama			
1	Jalur keberangkatan kendaraan	√		Terdapat 4 jalur keberangkatan, dilengkapi <i>shelter</i> .
2	Jalur kedatangan kendaraan	√		Terdapat jalur khusus kedatangan
3	Ruang tunggu penumpang, pengantar, atau penjemput	√		Berupa ruang terbuka yang menyatu antara penumpang dan penjemput
4	Tempat parkir kendaraan	√		Memadai untuk roda dua dan roda empat

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
5	Fasilitas Pengelolaan Kebersihan	√		Gerobak berfungsi baik
6	Perlengkapan jalan	√		Papan informasi cukup baik dan jelas
7	Fasilitas Ruang kantor dan tamu			Kondisi bersih namun ada yang sempit
8	Media informasi	√		Kondisi baik
9	Fasilitas Penanganan pengemudi		√	-
10	Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus		√	-
11	Fasilitas penggunaan teknologi	√		Berfungsi
12	Fasilitas pengawasan keselamatan	√		Berfungsi baik
13	Jalur kedatangan kendaraan	√		Terdapat jalur khusus kedatangan
14	Ruang tunggu keberangkatan (<i>boarding</i>)	√		Ruang terbuka yang menyatu antara

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
				penumpang dan penjemput
15	Ruang pembelian tiket		√	-
16	Ruang pembelian tiket bersama		√	-
17	Ruang pembelian tiket secara on line		√	-
18	Pusat informasi (<i>Information Center</i>)	√		Tempat memadai
19	Papan perambuan dalam terminal	√		Ada
20	Papan pengumuman	√		Ada dan berfungsi
21	Layanan bagasi (<i>lost and found</i>)		√	--
22	Ruang penitipan barang (<i>lockers</i>)		√	--
23	Tempat berkumpul darurat		√	--
24	Jalur evakuasi bencana di dalam terminal		√	--
B	Fasilitas Penunjang:			
1	Fasilitas penyandang cacat, ibu hamil, atau menyusui			Ada Tapi jarang yang menggunakan fasilitas ini

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
2	Fasilitas keamanan (CCTV, detector, checking point)			CCTV Masih bagus
3	Fasilitas pelayanan keamanan			CCTV Masih bagus
4	Fasilitas untuk istirahat awak kendaraan			---
5	Fasilitas pemantau kualitas udara			---
6	Fasilitas pengendalian kendaraan			---
7	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan untuk operasional bus			---
8	Fasilitas kesehatan di terminal			---
9	Fasilitas peribadatan			Musala ada tapi perlu kebersihan tempat ibadah.
10	Fasilitas untuk transit penumpang (<i>hall</i>)			Bersih dan memadai
11	Fasilitas alat pemadam kebakaran			Baik dan berfungsi

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
12	Penanganan pandemi covid 19			Berjalan baik
C	Fasilitas Umum			
1	Toilet			Bersih
2	Fasilitas <i>park and ride</i>			Memadai dan bersih
3	Tempat istirahat awak kendaraan			--
4	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan			--
5	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang			--
6	Fasilitas penunjang kebersihan perawatan terminal dan janitor			Berfungsi baik
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan			Ruang terbuka
8	Fasilitas perdagangan, pertokoan, serta kantin pengemudi			Yang ramai pedagang asongan
9	Area merokok (<i>smoking area</i>)			--
10	Fasilitas restoran			--

No	Fasilitas Terminal	Keberadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
11	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)			--
12	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i>)			--
13	Fasilitas telekomunikasi dan internet			--
14	Fasilitas penginapan			--
15	Fasilitas keamanan			CCTV berfungsi baik
16	Media Pengaduan			--

Sumber; Data Survei 202

BAB IV

HASIL SURVEI DAN MAKNA HASIL

4.1. Hasil Survei

4.1.1. Teknik Pelaksanaan Survei

Survei kegiatan Kualitas Pelayanan Publik ini dilaksanakan pada objek terminal tipe B yang ada di 11 Unit Pelaksana Teknik (UPT) Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam hal ini Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Provinsi Jawa Timur yang sejak 1 Januari Tahun 2017 telah mengelola 26 terminal yang ada di 11 UPT LLAJ. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey crosssectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data (*point time approach*), Notoatmodjo (2005; hal 52).

Pengambilan sampel terminal dilakukan pada UPT di mana terdapat lebih satu terminal dilakukan secara *random sampling* di masing-masing UPT yaitu, dari 26 terminal yang ada masing-masing UPT terpilih satu terminal berdasarkan observasi awal terpilih terminal yang ramai atau padat pengunjungnya,

sebagai salah satu pertimbangan mudah untuk menentukan tanggapan dari pengguna terminal, dan tuntutan kepuasan pengguna lebih variatif. Dari 11 terminal terpilih sebagai sampling lokasi survei tersebut meliputi:

1. UPT LLAJ Tulungagung, Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar
2. UPT LLAJ Lamongan, Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro
3. UPT LLAJ Madiun, Terminal Caruban, Kabupaten Madiun
4. UPT LLAJ Surabaya, Terminal Bunder, Kabupaten Gresik
5. UPT LLAJ Jember, Terminal Minak Koncar, Kabupaten Lumajang
6. UPT LLAJ Kediri, Terminal Anjuk Ladang, Kabupaten Nganjuk
7. UPT LLAJ Malang, Terminal Landungsari, Kota Malang
8. UPT LLAJ Mojokerto, Terminal Kertajaya, Kota Mojokerto
9. UPT LLAJ Probolinggo, Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan
10. UPT LLAJ Bangkalan, Terminal Trunojoyo, Kabupaten Sampang
11. UPT LLAJ Banyuwangi, Terminal Situbondo, Kabupaten Situbondo

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat

diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, Neuman (2015:44). Penentuan jumlah sampelnya menggunakan *accidental sampel* di mana pengambilan sampelnya dengan teknik *random sampling* (acak) secara proporsional, sehingga kondisi dari setiap waktu reguler dan *pick hour* (puncak pengguna) yang cenderung *crowded* dapat terwakili. Mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang menentukan paling sedikit sebanyak 100 unit sampel, berdasarkan jumlah unsur penilaian sebanyak 9 ditambah 1 kemudian dikalikan dengan bilangan 10 $((9+1) \times 10)$ dan penyebaran kuesioner ke pengguna terminal yang sedang atau telah selesai mendapatkan pelayanan, dengan lokasi di dalam lingkup kawasan terminal tipe B yang bersangkutan.

4.1.2. Variabel dan Teknik Analisis

Berdasarkan 9 variabel unsur kualitas pelayanan publik tersebut, selanjutnya dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam suatu instrumen penelitian yang sifatnya tertutup dengan alternatif

jawaban responden menggunakan skala likert dengan rentang nilai jawaban antara 1 sampai dengan 4. Selain pertanyaan tertutup, juga disediakan pertanyaan terbuka pada masing-masing variabel sehingga diperoleh penjelasan yang konkret dan jelas terkait jawaban tertutup yang dipilih oleh masing-masing responden.

Teknik analisis kualitas pelayanan publik ini menggunakan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun penjabaran 9 variabel tersebut sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan
Publik Pengguna Terminal

Variabel	Aspek	Indikator	
V ₁	Persyaratan pelayanan	1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan
		2	keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan

Variabel	Aspek	Indikator	
		3	keberadaan dan kondisi pelayanan keandalan/keteraturan
		4	keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan
		5	keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan
		6	keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan
		7	Kejelasan prosedur pelayanan
V ₂	Prosedur pelayanan	8	Kemudahan prosedur pelayanan
		9	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute
V ₃	Waktu pelayanan	10	Kecepatan waktu pelayanan
		11	Ketepatan waktu pelayanan
		12	Kejelasan informasi waktu operasional bus
V ₄	Biaya/Tarif pelayanan	13	Kewajaran biaya
		14	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
V ₅	Produk Spesifikasi	15	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan

Variabel	Aspek	Indikator
	Jenis pelayanan	penumpang dengan klasifikasi terminal
		16 Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bis dan angkutan
		17 Kesesuaian/ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai rute
V₆	Kompetensi Pelaksana	18 Ketelitian petugas
		19 Pengetahuan petugas
V₇	Perilaku Pelaksana	20 Kedisiplinan petugas
		21 Kepedulian petugas
		22 Tanggung jawab petugas
		23 Kesopanan dan keramahan petugas
V₈	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	24 Ketersediaan sarana penanganan pengaduan
		25 Kecepatan respons terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan
		26 Kemudahan prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan
V₉	Sarana dan Prasarana	27 Sarana di dalam terminal
		28 Prasarana di dalam terminal

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 beserta penyesuaian di lokasi survei.

Instrumen kegiatan untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan angket atau kuesioner yang bersifat tertutup dan sebagian terbuka, dengan disertai wawancara mendalam (*dept interview*) dengan para responden yang relevan dalam kegiatan ini. Untuk angket yang bersifat tertutup, instrumen tersebut langsung diberikan kepada responden individu/responden yang dimintai keterangan atau pendapat dengan menjawab atau membubuhkan tanda secara singkat secara individual. Alternatif jawaban yang ditawarkan sebanyak 4 jawaban yang sudah disesuaikan di lokasi survei dengan menggunakan skala likert, di mana alternatif jawaban disusun secara bertingkat sesuai dengan skornya dengan kategorisasi sebagai berikut:

- ✓ Jawaban "a" diberi skor "1"
- ✓ Jawaban "b" diberi skor "2"
- ✓ Jawaban "c" diberi skor "3"
- ✓ Jawaban "d" diberi skor "4"

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan setelah tabulasi dari pengumpulan data primer melalui kuesioner, dan data yang masuk dengan jawaban sempurna akan diolah dalam data entri komputer. Mengacu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, nilai hasil survei dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing variabel pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 variabel pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah variabel}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$2 \quad \text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per variabel}}{\text{Total variabel yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai Kualitas Pelayanan Publik hasil survei yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Selanjutnya dari hasil perhitungan di atas: tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Mutu Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Kualitas Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,2996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2014

4.1.3. Hasil Pengolahan Data

Adanya perubahan mendasar terhadap kewenangan atas terminal penumpang tipe B yang tadinya dikelola oleh masing-masing pemerintah kabupaten/kota dan saat ini dilimpahkan kepada pemerintah provinsi. Seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, bahwa tujuan dari penyusunan buku monograf Kualitas Pelayanan Publik Studi Kepuasan

Pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur ini antara lain untuk:

1. Menilai dan mengetahui sejauh manakah kualitas pelayanan Terminal Tipe B di Jawa Timur.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Tipe B di Jawa Timur.

Dari 11 UPT yang ada terdapat 26 terminal, dan dari masing-masing UPT terpilih satu terminal secara *random sampling* berikut hasil pengolahan data:

1. UPT LLAJ Tulungagung, Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner melalui wawancara yang telah dilakukan kepada pengguna, terpilih responden laki-laki sejumlah 62 orang (62%) dan perempuan 38 orang (38%). Umur responden terdiri atas <20 tahun sejumlah 4 orang (4%), 20-30 tahun sejumlah 36 orang (36%), 31-45 tahun dengan jumlah 57 orang (57%) serta umur >45 tahun sejumlah 3 orang (3%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sederajat dengan jumlah 88 orang (88%). Sedang berdasarkan pekerjaan utama, sebagian besar responden merupakan pegawai swasta sejumlah 78 orang atau sekitar 78 %.

Berdasarkan hasil nilai akhir pada masing-masing indikator dapat diketahui bahwa, rentang nilai pada setiap indikator cukup bervariasi, dengan hasil simpulan akhir kualitas pelayanan sebesar 74.38 kategori C dengan nilai pada rentang 65,00 – 76,60 (C; Kurang baik).

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna terminal Kesamben adalah:

- Prosedur Pelayanan, yaitu pada indikator kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal dengan nilai 81,50 (B; Baik), dan
- Perilaku Pelaksana, yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 81,50 (B; Baik).

Tabel 4.3
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Kesamben

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
V ₁	Persyaratan Pelayanan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	100	2.16	54.00	D
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	100	2.16	54.00	D

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/ketertarikan	100	2.16	54.00	D
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	100	2.43	60.75	D
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	100	2.43	60.75	D
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	100	2.30	57.50	D
V ₂	Prosedur Pelayanan	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	100	3.21	80.25	B
		2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	100	3.21	80.25	B
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	100	3.26	81.50	B
3	Waktu Pelayanan	3.1	Kecepatan waktu pelayanan	100	3.04	76.00	C
		3.2	Ketepatan waktu pelayanan	100	3.04	76.00	C

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
		3.3	Kejelasan informasi waktu operasional bus	100	3.04	76.00	C
V ₄	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	100	3.24	81.00	B
		4.2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	100	3.24	81.00	B
V ₅	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal	100	3.18	79.50	B
		5.2	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bus dan angkutan	100	3.18	79.50	B
		5.3	Kesesuaian/keter - sediaan jumlah bus dan angkutan sesuai rute	100	3.02	75.50	C
V ₆	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	6.1	Ketelitian petugas	100	3.22	80.50	B
		6.2	Pengetahuan petugas	100	3.22	80.50	B

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
V₇	Perilaku Pelaksana Pelayanan	7.1	Kedisiplinan petugas	100	3.22	80.50	B
		7.2	Kepedulian petugas	100	3.24	81.00	B
		7.3	Tanggung jawab petugas	100	3.24	81.00	B
		7.4	Kesopanan dan keramahan petugas	100	3.26	81.50	B
V₈	Penanganan Pengaduan	8.1	Ketersediaan sarana penanganan, saran dan masukan	100	3.04	76.00	C
		8.2	Kecepatan Respon terhadap Penanganan, Saran dan Masukan	100	3.03	75.75	C
		8.3	Kemudahan Prosedur	100	3.09	77.25	B
V₉	Sarana dan Prasarana	9.1	Sarana di dalam terminal	100	3.22	80.50	B
		9.2	Prasarana di dalam terminal	100	3.22	80.50	B
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL KESAMBEN					2.98	74.38	C

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Kesamben 2020.

2. UPT LLAJ Lamongan, Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan pengguna terminal, dan sesuai

dengan metode yang dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka hasil survei di Terminal Padangan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Padangan

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Indeks Kepuasan	Kualitas Layanan
V ₁	Persyaratan Pelayanan	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	2.89	72.3	C
		Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	3.02	75.5	C
		Keberadaan dan kondisi pelayanan keandalan/ keteraturan	2.94	73.5	C
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	3.08	77.0	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/ keterjangkauan	3.07	76.8	B
		Keberadaan dan kondisi	1.90	47.5	D

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Indeks Kepuasan	Kualitas Layanan
		pelayanan kesetaraan			
V ₂	Prosedur Pelayanan	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.07	76.8	B
		Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.07	76.8	B
		Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	2.88	72.0	C
V ₃	Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu pelayanan	3.11	77.8	B
		Ketepatan waktu pelayanan	3.09	77.3	B
		Kejelasan informasi waktu operasional bus	3.14	78.5	B
V ₄	Biaya/Tarif Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.15	78.8	B
		Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	3.10	77.5	B

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Indeks Kepuasan	Kualitas Layanan
V ₅	Produk Spesifikasi Pelayanan	layanan bis (AKAP dan AKDP) terminal	3.13	78.3	B
		layanan Angkutan Kota/Desa dalam terminal	3.01	75.3	C
		Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute	3.13	78.3	B
V ₆	Kompetensi Pelaksana	Ketelitian petugas	3.15	78.8	B
		Pengetahuan (<i>Knowlegde</i>)	3.21	80.3	B
V ₇	Perilaku Pelaksana	Kedisiplinan petugas	3.22	80.5	B
		Kepedulian petugas	3.19	79.8	B
		Tanggung jawab petugas	3.20	80.0	B
		Kesopanan dan keramahan petugas	3.23	80.8	B
V ₈	Penanganan Pengaduan	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.95	73.8	C
		Kecepatan Respon terhadap	3.02	75.5	C

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Indeks Kepuasan	Kualitas Layanan
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
		Kemudahan Prosedur Pengaduan	3.02	75.5	C
V ₉	Sarana dan Prasarana	Kondisi Sarana di dalam Terminal	3.11	77.8	B
		Kondisi Prasarana di dalam Terminal	3.21	80.3	B
Total Nilai SKM di Terminal Padangan			3.0	76.2	C

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Padangan 2020, Data Diolah.

Berdasarkan tabel di atas, kualitas pelayanan jasa kepuasan masyarakat pengguna Terminal Padangan adalah sebesar 76.2 dengan mutu/kualitas pelayanan kurang baik (C).

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Padangan adalah, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 80.8 yang termasuk dalam kategori baik (B).

3. UPT LLAJ Madiun, Terminal Caruban, Kabupaten Madiun

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan pengguna terminal, dan sesuai dengan metode yang dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka hasil survei di Terminal Caruban dapat dilihat pada tabel 4.5 di mana, kualitas pelayanan jasa pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna Terminal Caruban (Kabupaten Madiun) sebesar 86,94 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,44.

Tabel 4.5
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Caruban

No. Urut	Uraian Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden yang Menilai Pada Skala				Jumlah Total Responden	Penyebaran				Total	Nilai Rata-Rata Per Uraian	Hasil Indeks SKM	Tingkat Kualitas Pelayanan
				1	2	3	4		1	2	3	4				
1	Pelayanan Pelayaran	1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan Keamanatan di Terminal	4	4	32	65	101	4	8	96	244	352	3,49	87,13	B (Baik)
		2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan Keamanan di Terminal	3	3	45	52	101	3	6	135	208	350	3,47	86,63	B (Baik)
		3	Ketersediaan dan Kondisi Kehandapan/Keteraturan di Terminal	1	6	36	58	101	1	12	108	232	353	3,50	87,38	B (Baik)
		4	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan Untuk Kenyamanan di Terminal	0	6	47	48	101	0	12	141	192	345	3,42	85,40	B (Baik)
		5	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan Keterjangkauan di Terminal	2	12	33	54	101	2	24	99	216	341	3,38	84,41	B (Baik)
		6	Ketersediaan dan kondisi Pelayanan Untuk Keamanan di Terminal	3	17	30	55	101	3	34	90	204	331	3,28	81,93	B (Baik)
2	Prosedur Pelayanan	7	Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal	0	6	45	50	101	0	12	135	200	347	3,44	85,89	B (Baik)
		8	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal	5	7	36	53	101	5	14	108	212	330	3,36	83,01	B (Baik)
		9	Kemudahan Rute Layanan Bus dan Angkutan Umum Informasi rute dalam Terminal	0	5	46	50	101	0	10	138	200	348	3,45	86,14	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	10	Kecepatan Waktu Pelayanan di Terminal	1	10	34	56	101	1	20	102	224	347	3,44	85,89	B (Baik)
		11	Ketepatan Waktu Pelayanan di Terminal	1	4	43	53	101	1	8	129	212	350	3,47	86,63	B (Baik)
		12	Kejelasan Waktu Operasional Bus Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Ditempatkan	0	1	53	47	101	0	2	159	188	349	3,46	86,39	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	13	Kesesuaian besaran tarif yang dikenakan	0	8	21	72	101	0	16	83	288	367	3,63	90,84	B (Baik)
		14	Kemudahan Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Penumpang Sesuai Dengan Klasifikasi Terminal	0	3	40	58	101	0	6	120	232	358	3,54	88,61	B (Baik)
5	Produk Spesial Pelayanan	15	Kemudahan Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Operasional Bus dan Angkutan	0	10	36	55	101	0	20	108	220	348	3,45	86,14	B (Baik)
		16	Kemudahan Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Keterediaan Jumlah Bus dan Angkutan Sesuai Dengan Rate	0	16	34	55	101	0	32	102	204	338	3,35	83,66	B (Baik)
		17	Keterampilan Petugas Pelayanan di Terminal	0	2	34	65	101	0	4	102	200	366	3,62	90,59	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	18	Pengalaman Petugas Pelayanan di Terminal	0	2	30	68	101	0	4	90	276	370	3,66	91,58	A (Sangat Baik)
		19	Kepedulian Petugas Pelayanan di Terminal	0	2	36	63	101	0	4	108	252	364	3,60	90,10	B (Baik)
		20	Kepedulian Petugas Pelayanan di Terminal	0	1	37	63	101	0	2	111	252	365	3,61	90,35	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	21	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Terminal	0	8	18	75	101	0	16	54	100	370	3,66	91,58	A (Sangat Baik)
		22	Kemampuan dan Kecepatan Petugas Pelayanan di Terminal	0	1	37	63	101	0	2	111	252	365	3,61	90,35	A (Sangat Baik)
		23	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	0	3	54	44	101	0	6	182	176	344	3,41	85,15	B (Baik)
		24	Kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan	2	4	55	40	101	2	8	165	160	335	3,32	82,92	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	25	Kemudahan prosedur pengaduan, saran dan masukan	0	21	18	62	101	0	42	54	248	344	3,41	85,15	B (Baik)
		26	Kondisi sarana di dalam terminal Misal : CCTV, ketersediaan informasi, light/signage, penarangan, tata suasan, pendingin ruangan/air conditioning system, dll	0	3	56	42	101	0	6	188	168	342	3,39	84,65	B (Baik)
		27	Kondisi prasarana di dalam terminal misal gedung terminal, ruang tunggu penumpang, gedung fasilitas pendukung (restroom, pemesanan tiket, pagar, parkir, dll)	0	0	57	44	101	0	0	171	176	347	3,44	85,89	B (Baik)
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pada Terminal Caruban - Medan													3,48	86,94	B (Baik)	

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Caruban 2020, Data Diolah.

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Caruban adalah:

- Sarana dan Prasarana Pelayanan (V9) mencapai nilai 85,89; Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi sarana pelayanan yang didalam terminal Caruban misalnya ruang tunggu penumpang, toilet, jalur pemberangkatan dan kedatangan bus, dll. Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi prasarana pelayanan yang di dalam terminal Ca-ruban misalnya jadwal kedatangan dan keberangkatan bus AKDP, sarana pengaduan masukan dan saran, dll.
- Kemudahan Prosedur Pelayanan pengaduan dan masukan serta saran di dalam Terminal (V8) dengan nilai 85,15; Respon-den merasakan bahwa ada kemudahan dalam prosedur penganan pengaduan masukan dan saran, respon pihak manajemen dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran dari pengguna terminal sangat cepat.

4. UPT LLAJ Surabaya, Terminal Bunder, Kabupaten Gresik

Berdasarkan tabel 4.6 di bawah ini, maka hasil penilaian kualitas pelayanan kepuasan masyarakat pengguna Terminal Bunder (Kabupaten Gresik) sebesar 87,20 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,49.

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Bunder:

- Perilaku Pelaksana Pelayanan (7) terutama pada kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai mencapai 87,97 (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,52; dan
- Kompetensi Pelaksana Pelayanan (V6) yaitu pada ketelitian petugas pelayanan dengan nilai mencapai 83,96 (B=baik) dengan nilai rata-rata 3,36.

Tabel 4.6

Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Bunder

No. Urut	Uraian Perbaikan	Kode Indikator	Indikator Perbaikan	Jumlah Responden yang Bershal Pada Waktu				Jumlah Total Responden	Pembobotan				Total	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks RMR	Tingkatan Kualitas Pelayanan
				1	2	3	4		1	2	3	4				
1	Pelayanan Petayanan	1.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	13	27	58	101	0	30	81	238	347	3,44	85,88	B (Baik)
		1.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	6	88	57	101	0	13	114	228	356	3,50	87,62	B (Baik)
		1.3	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	5	32	64	101	0	10	86	256	365	3,38	80,60	A (Sangat Baik)
		1.4	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	1	22	32	45	101	1	44	96	184	325	3,22	80,45	B (Baik)
		1.5	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	14	34	53	101	0	28	102	212	342	3,39	84,65	B (Baik)
		1.6	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	1	17	25	58	101	1	34	75	232	342	3,39	84,65	B (Baik)
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	2.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	9	44	48	101	0	18	152	192	342	3,39	84,65	B (Baik)
		2.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	3	47	52	101	0	4	142	208	355	3,50	87,38	B (Baik)
		2.3	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	28	67	101	0	18	78	168	362	3,58	89,60	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	85	32	101	0	8	138	208	351	3,48	88,88	B (Baik)
		3.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	98	43	101	0	8	168	168	342	3,38	84,84	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	84	44	101	0	8	102	256	364	3,60	90,10	A (Sangat Baik)
		4.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	1	4	44	52	101	1	8	132	208	349	3,46	86,39	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	4	40	57	101	0	8	120	228	356	3,52	88,12	A (Sangat Baik)
		5.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	0	58	43	101	0	0	174	172	346	3,43	85,64	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	6.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	7	27	67	101	0	14	81	268	365	3,59	89,85	A (Sangat Baik)
		6.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	3	40	58	101	0	6	120	252	358	3,54	88,62	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	7.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	3	38	61	101	0	4	114	244	362	3,58	89,60	A (Sangat Baik)
		7.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	98	40	101	0	8	114	240	360	3,58	89,11	A (Sangat Baik)
		7.3	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	0	62	37	101	0	0	182	228	360	3,58	89,11	A (Sangat Baik)
		7.4	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	1	37	63	101	0	2	111	252	365	3,61	90,35	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	10	40	51	101	0	20	120	204	344	3,42	85,75	B (Baik)
		8.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	3	47	52	101	0	4	142	208	355	3,50	87,38	B (Baik)
9	Sarana dan Peralatan Pelayanan	9.1	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	7	38	55	101	0	14	114	224	352	3,49	87,13	B (Baik)
		9.2	Ketersediaan dan Kondisi Pelayanan	0	8	48	45	101	0	16	144	180	340	3,57	88,18	B (Baik)
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pada Terminal Bunder-Gresik													3,49	87,20	B (Baik)	

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Bunder 2020, Data Diolah.

5. UPT LLAJ Jember, Terminal Minak Koncar, Kabupaten Lumajang

Berdasarkan tabel 4.7 di bawah ini, hasil penilaian Survei Kualitas Pelayanan Publik Kepuasan Masyarakat mencapai nilai 81,55 dengan nilai rata-rata sebesar 3,26 dengan kualifikasi pelayanan dalam kategori tetap sama yaitu Baik (B).

Dari 29 unsur yang dinilai oleh responden pada survei terdapat unsur yang memiliki skala nilai Baik (B) atau bahkan bisa menjadi Sangat Baik (A) untuk nilai berpengaruh dominan adalah:

- Sarana dan Prasarana Pelayanan (V9) yaitu kondisi prasarana di dalam terminal (V9.2) mencapai 92.25 (A=sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,69; dan selanjutnya pada indikator (V9.1) kondisi sarana di dalam terminal mencapai nilai 90.25 (A=sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,61 dan
- Kompetensi pelaksana (V6) yaitu pengetahuan petugas pelayanan (V6.2) dengan nilai 90.25 (A=sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,61.

Tabel 4.7
Hasil Survei Pelayanan Terminal Minak Koncar

No. Var	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden Yang Menilai Pada Skala :				Jumlah Responden	Pembobotan			Total Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Tingkatan Kualitas Pelayanan	
				1	2	3	4		1	2	3					4
1	Persyaratan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	0	11	89	0	100	0	22	267	0	289	2.89	72.25	C (Kurang Baik)
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	0	5	92	3	100	0	10	276	12	298	2.98	74.50	C (Kurang Baik)
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/keteraturan	0	7	93	0	100	0	14	279	0	293	2.93	73.25	C (Kurang Baik)
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	0	0	72	28	100	0	0	216	112	328	3.28	82.00	B (Baik)
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	0	0	100	0	100	0	0	300	0	300	3.00	75.00	C (Kurang Baik)
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	0	0	100	0	100	0	0	300	0	300	3.00	75.00	C (Kurang Baik)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan Dalam Terminal	0	0	73	27	100	0	0	219	108	327	3.27	81.75	B (Baik)
		2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	0	0	76	24	100	0	0	228	96	324	3.24	81.00	B (Baik)
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam	0	0	55	45	100	0	0	165	180	345	3.45	86.25	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.1	Kecepatan Waktu Pelayanan	0	0	82	18	100	0	0	246	72	318	3.18	79.50	B (Baik)
		3.2	Ketepatan Waktu Pelayanan	0	0	75	25	100	0	0	225	100	325	3.25	81.25	B (Baik)
		3.3	Kejelasan Informasi Waktu Operasional Bus	0	0	77	23	100	0	0	231	92	323	3.23	80.75	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan	0	0	78	22	100	0	0	234	88	322	3.22	80.50	B (Baik)
		4.2	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Fasilitas Yang Diberikan	0	0	83	17	100	0	0	249	68	317	3.17	79.25	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.1	Layanan bis (AKAP dan AKDP) terminal	0	0	89	11	100	0	0	267	44	311	3.11	77.75	B (Baik)
		5.2	Layanan Angkutan Kota/Desa dalam terminal	0	0	54	46	100	0	0	162	184	346	3.46	86.50	B (Baik)
		5.3	Kesesuaian/tersedianya jumlah bis dan angkutan sesuai rute	0	0	60	40	100	0	0	180	160	340	3.40	85.00	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	6.1	Ketelitian Petugas dalam Pelayanan	0	0	49	51	100	0	0	147	204	351	3.51	87.75	B (Baik)
		6.2	Penggunaan Petugas Dalam Pelayanan	0	0	39	61	100	0	0	117	244	361	3.61	90.25	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	7.1	Kedisiplinan Petugas	0	0	65	35	100	0	0	195	140	335	3.35	83.75	B (Baik)
		7.2	Kepedulian Petugas	0	0	61	39	100	0	0	183	156	339	3.39	84.75	B (Baik)
		7.3	Tanggung Jawab Petugas	0	0	69	31	100	0	0	207	124	331	3.31	82.75	B (Baik)
		7.4	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	0	0	66	34	100	0	0	198	136	334	3.34	83.50	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	8.1	Ketersediaan Sarana Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0	0	83	17	100	0	0	249	68	317	3.17	79.25	B (Baik)
		8.2	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0	0	81	19	100	0	0	243	76	319	3.19	79.75	B (Baik)
		8.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	0	0	89	11	100	0	0	267	44	311	3.11	77.75	B (Baik)
9	Sarana Dan Prasarana	9.1	Kondisi Sarana Di Dalam Terminal	0	0	39	61	100	0	0	117	244	361	3.61	90.25	A (Sangat Baik)
		9.2	Kondisi Prasarana Di Dalam Terminal	0	0	31	69	100	0	0	93	276	369	3.69	92.25	A (Sangat Baik)
Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Terminal Minak Koncar												3.26	81.55	B (Baik)		

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Minak Koncar 2020.

6. UPT LLAJ Kediri, Terminal Anjuk Ladang, Kabupaten Kediri

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan kepuasan pengguna terminal Anjuk Ladang, disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna
Terminal Anjuk Ladang

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
V ₁	Persyaratan Pelayanan	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	3.28	82.25	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	3.32	83.25	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/keteraturan	3.32	83.00	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	3.30	86.00	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	3.32	83.25	B
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	3.25	82.25	B
V ₂	Prosedur Pelayanan	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.21	80.25	B
		Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.26	84.25	B

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
		Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	3.30	86.75	B
V ₃	Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu pelayanan	3.20	82.50	B
		Ketepatan waktu pelayanan	3.28	82.25	B
		Kejelasan informasi waktu operasional bus	3.16	80.50	B
V ₄	Biaya/Tarif Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.37	83.50	B
		Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	3.54	86.50	A
V ₅	Produk Spesifikasi Pelayanan	layanan bis (AKAP dan AKDP) terminal	3.20	83.50	B
		layanan Angkutan Kota/Desa dalam terminal	2.40	65.25	C
		Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute	3.48	84.25	B
V ₆	Kompetensi Pelaksana	Ketelitian petugas	3.42	85.25	B
		Pengetahuan (<i>Knowlegde</i>)	3.53	87.75	B
V ₇	Perilaku Pelaksana	Kedisiplinan petugas	3.45	86.50	B
		Kepedulian petugas	3.46	86.50	B
		Tanggung jawab petugas	3.50	87.75	B

V	Aspek	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
		Kesopanan dan keramahan petugas	3.52	88.50	B
V ₈	Penanganan Pengaduan	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.11	80.00	B
		Kecepatan Respon terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08	80.00	B
		Kemudahan Prosedur Pengaduan	3.08	80.00	B
V ₉	Sarana dan Prasarana	Kondisi Sarana di dalam Terminal	3.34	83.50	B
		Kondisi Prasarana di dalam Terminal	3.28	82.00	B
Total Nilai SKM			3.3	83.12	B

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Anjuk Ladang 2020.

Berdasarkan tabel di atas hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Anjuk Ladang adalah sebesar 83.12 dengan kinerja pelayanan pada kategori baik (B), dan nilai pengaruh tertinggi pada perilaku pelaksana (V7) yaitu, kesopanan dan keramahan petugas (V7.4) mencapai nilai 88.50 pada kategori sangat baik (A).

Selanjutnya tanggung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 87.75 baik (B) dan Kompetensi pelaksana (V6) yaitu pada unsur pengetahuan (V6.2) dengan nilai 87.75 baik (B).

7. UPT LLAJ Malang, Terminal Landungsari - Kota Malang

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan kepuasan pengguna terminal Landungsari disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Landungsari

V	Aspek		Rekapitulasi Penilaian			
			Jumlah Respon den	Rata Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
V₁	Persyaratan Pelayanan (V-1)			3,40	84,96	B
	1.1.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keselamatan di terminal	103	3,33	83,25	B
	1.2.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keamanan	103	3,54	88,50	B
	1.3.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keandalan/ keteraturan	103	3,42	85,50	B
	1.4.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Kenyamanan	103	3,35	83,75	B
	1.5.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	103	3,43	85,75	B
	1.6.	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Kesetaraan	103	3,32	83,00	B
V₂	Prosedur Pelayanan			3,33	83,25	B

V	Aspek		Rekapitulasi Penilaian			
			Jumlah Respon den	Rata Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
	(V-2)					
	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam Terminal	103	3,23	80,75	B
	2.2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam Terminal	103	3,30	82,50	B
	2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai informasi rute dalam terminal	103	3,46	86,50	B
V₃	Waktu Pelayanan (V-3)			3,24	81,00	B
	3.1	Kecepatan Waktu Pelayanan	103	3,31	82,75	B
	3.2	Ketepatan Waktu Pelayanan	103	3,21	80,25	B
	3.3	Kejelasan Informasi Waktu Operasional Bus	103	3,20	80,00	B
V₄	Biaya/Tarif Pelayanan (V-4)			3,37	84,13	B
	4.1.	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan biaya yang ditetapkan	103	3,43	85,75	B
	4.2	Kesesuaian antara besaran tarif yang dikenakan dengan fasilitas yang diberikan	103	3,30	82,50	B
V₅	Produk Spesifikasi Pelayanan (V-5)			3,29	82,33	B
	5.1	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan	103	3,32	83,00	B

V	Aspek		Rekapitulasi Penilaian			
			Jumlah Respon den	Rata Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
		penumpang dengan klasifikasi terminal				
	5.2	Kesesuaian Fasilitas Pendukung sesuai kebutuhan operasional bus dan angkutan	103	3,30	82,50	B
	5.3	Kesesuaian/ ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai rute (tidak terjadi kekosongan moda)	103	3,26	81,50	B
V₆	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (V-6)			3,49	87,25	B
	6.1	Ketelitian Petugas	103	3,47	86,75	B
	6.2	Pengetahuan Petugas	103	3,51	87,75	B
V₇	Perilaku Pelaksana Pelayanan (V-7)			3,51	87,63	B
	7.1.	Kedisiplinan Petugas	103	3,47	86,75	B
	7.2.	Kepedulian Petugas	103	3,46	86,50	B
	7.3.	Tanggung Jawab Petugas	103	3,52	88,00	B
	7.4.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	103	3,57	89,25	B
V₉	Sarana Prasarana (V-9)			3,38	84,38	B
	9.1.	Sarana	103	3,34	83,50	B
	9.2.	Prasarana	103	3,41	85,25	B
V₈	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V-8)			3,29	82,17	B
	8.1	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan	103	3,31	82,75	B

V	Aspek		Rekapitulasi Penilaian			
			Jumlah Respon den	Rata Rata Skor	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
	8.2	Kecepatan penanganan pengaduan, saran, dan masukan	103	3,31	82,75	B
	8.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	103	3,24	81,00	B
Nilai SKM 2020			84,12			

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Landungsari 2020, Data Diolah.

Berdasarkan tabel di atas hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Landungsari adalah sebesar 84,12 dengan kinerja pelayanan pada kategori Baik (B), dan nilai pengaruh tertinggi kualitas pelayanan adalah variabel tertinggi berada pada V7 Perilaku Pelaksana Pelayanan (87,63) yaitu, kesopanan dan kera-mahan petugas (V7.4) mencapai nilai 89.25 pada kategori sangat baik (A). selanjutnya tanggung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 88.00 baik (B).

8. UPT LLAJ Mojokerto, Terminal Kertajaya, Kota Mojokerto

Berdasarkan tabel 4.10 di bawah ini, hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna Terminal Kertajaya adalah sebesar 84,17 dengan kinerja pelayanan pada kategori Baik (B), dan nilai pengaruh tertinggi adalah perilaku pelaksana (V7) yaitu, kedisiplinan

petugas pelayanan (V7.1) mencapai nilai 89.25 pada kategori sangat baik (A). Selanjutnya tanggung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 87.75 baik (B) dan Kompetensi pelaksana (V6) yaitu pada unsur pengetahuan (V6.2) dengan nilai 88.75 sangat baik (A).

Tabel 4.10

Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Kertajaya

No. Variabel	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Rata-Rata Per	Hasil Indeks SKM	Tingkatan Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	1.1	Kejelasan Persyaratan Teknis Pelayanan	3,34	83,50	B (Baik)
		1.2	Kesesuaian Persyaratan Teknis Pelayanan	3,32	83,00	B (Baik)
		1.3	Kejelasan Persyaratan Administratif Pelayanan	3,38	84,50	B (Baik)
		1.4	Kesesuaian Persyaratan Teknis Pelayanan	3,36	84,00	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,40	85,00	B (Baik)
		2.2	Kejelasan Prosedur Pelayanan	3,38	84,50	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.1	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,29	82,25	B (Baik)
		3.3	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,31	82,75	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan	3,41	85,25	B (Baik)
		4.2	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan dengan Biaya Yang Ditetapkan	3,44	86,00	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Terhadap Ketentuan Yang Telah Ditetapkan	3,27	81,75	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	6.1	Skill Petugas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan	3,52	88,00	A (Sangat Baik)
		6.2	Pengetahuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3,55	88,75	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	7.1	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,57	89,25	A (Sangat Baik)
		7.2	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,53	88,25	B (Baik)
		7.3	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3,49	87,25	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,29	82,25	B (Baik)
		8.2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,32	83,00	B (Baik)
		8.3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pengaduan	3,34	83,50	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	9.1	Bagaimana kondisi sarana di kantor UPT LLAJ Misal : CCTV, monitor/papan informasi, lighting/lampu penerangan, komputer/printer dan sistem IT, dll	3,49	87,25	B (Baik)
		9.2	Bagaimana kondisi prasarana di kantor UPT LLAJ Misal : gedung/UPT, ruang parkir, gedung/fasilitas pendukung lainnya (ruang tunggu, poskeamanan, toilet, kantin, dll	3,46	86,50	B (Baik)
Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pada UPT P3 LLAJ Mojokerto				3,40	85,07	B (Baik)

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Kertajaya 2020.

9. UPT LLAJ Probolinggo, Terminal Untung Suropati Kota Pasuruan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan kepuasan pengguna Terminal Untung Suropati disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Untung Suropati

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Layanan
V ₁	Persyaratan Pelayanan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	2.29	57.25	D
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	2.48	62.00	D
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/ keteraturan	2.37	59.25	D
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	2.49	62.25	D
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/ keterjangkauan	2.82	70.50	C
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	2.01	50.25	D

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Layanan
V ₂	Prosedur Pelayanan	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.31	82.75	B
		2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.31	82.75	B
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	3.21	80.25	B
V ₃	Waktu Pelayanan	3.1	Kecepatan waktu pelayanan	3.01	75.25	C
		3.2	Ketepatan waktu pelayanan	2.99	74.75	C
		3.3	Kejelasan informasi waktu operasional bus	2.99	74.75	C
V ₄	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.15	78.75	B
		4.2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	3.15	78.75	B
V ₅	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal	3.14	78.50	

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Layanan
		5.2	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bus dan angkutan	3.14	78.50	C
		5.3	Kesesuaian/ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai rute	3.00	75.00	C
V ₆	Kompetensi Pelaksana	6.1	Ketelitian petugas	3.19	79.75	B
		6.2	Pengetahuan petugas	3.19	79.75	B
V ₇	Perilaku Pelaksana	7.1	Kedisiplinan petugas	3.19	79.75	B
		7.2	Kepedulian petugas	3.21	80.25	B
		7.3	Tanggung jawab petugas	3.21	80.25	B
		7.4	Kesopanan dan keramahan petugas	3.23	80.75	B
V ₈	Penanganan Pengaduan	8.1	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.04	76.00	C
		8.2	Kecepatan Respon terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.16	79.00	B
		8.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	3.16	79.00	B

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Layanan
V ₉	Sarana dan Prasarana	9.1	Sarana Pelayanan di dalam terminal	3.18	79.50	B
		9.2	Prasarana Pelayanan di dalam terminal	3.18	79.50	B
NILAI INDEKS SKM DAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL UNTUNG SUROPATI				2.97	74.82	C

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Untung Suropati 2020.

Berdasarkan tabel di atas hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Untung Suropati adalah sebesar 74,82 dengan kinerja pelayanan kurang baik (C), dan nilai pengaruh tertinggi adalah Prosedur Pelayanan (V2) yaitu, Kejelasan Prosedur Pelayanan (V2.1) mencapai nilai 82.75 baik (B) dan pada unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (V2.2) dengan nilai 82.75 baik (B) selanjutnya pada unsur Keso-panan dan keramahan petugas (V7.4) dengan nilai 80.75 baik (B)

10. UPT LLAJ Bangkalan, Terminal Trunojoyo, Kabupaten Sampang

Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan kepuasan pengguna terminal Trunojoyo disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna
Terminal Trunojoyo Sampang

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
V ₁	Persyaratan Pelayanan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	2.20	55.00	D
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	2.19	54.75	D
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan keandalan/ keteraturan	2.20	55.00	D
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	2.28	57.00	D
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/ keterjangkauan	2.87	71.75	C
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	1.84	46.00	D
V ₂	Prosedur Pelayanan	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	3.20	80.00	C
		2.2	Kemudahan Prosedur	3.20	80.00	B

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
			Pelayanan dalam terminal			
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	3.08	77.00	B
V ₃	Waktu Pelayanan	3.1	Kecepatan waktu pelayanan	2.94	73.50	C
		3.2	Ketepatan waktu pelayanan	2.98	74.50	C
		3.3	Kejelasan info waktu operasional bus	2.83	70.75	C
V ₄	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan	3.18	79.50	B
		4.2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	3.18	79.50	B
V ₅	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal	3.11	77.75	B

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
		5.2	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bus dan angkutan	3.11	77.75	B
		5.3	Kesesuaian/ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai rute	2.90	72.50	C
V ₆	Kompetensi Pelaksana	6.1	Ketelitian petugas	3.23	80.75	B
		6.2	Pengetahuan petugas	3.23	80.75	B
V ₇	Perilaku Pelaksana	7.1	Kedisiplinan petugas	3.19	79.75	B
		7.2	Kepedulian petugas	3.23	80.75	B
		7.3	Tanggung jawab petugas	3.23	80.75	B
		7.4	Kesopanan dan keramahan petugas	3.24	81.00	B
V ₈	Penanganan Pengaduan	8.1	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.02	75.50	C
		8.2	Kecepatan Respon terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.13	78.25	B

V	Aspek	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
		8.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	3.13	78.25	B
V ₉	Sarana dan Prasarana	9.1	Sarana di dalam terminal	3.26	81.50	B
		9.2	Prasarana di dalam terminal	3.25	81.25	B
NILAI, INDEKS SKM DAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TRUNOJOYO				2.94	73.60	C

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Trunojoyo 2020, Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Trunojoyo adalah sebesar 73,60 dengan kinerja pelayanan pada kategori kurang baik (C), dan nilai pengaruh tertinggi adalah Sarana dan Prasarana (V₉) yaitu, Sarana di dalam terminal (V_{9.1}) mencapai nilai 81.50 pada kategori Baik (B). selanjutnya Prasarana di dalam terminal (V_{9.2}) dengan nilai 81.25 Baik (B).

11. UPT LLAJ Banyuwangi, Terminal Situbondo, Kabupaten Situbondo

Berdasarkan tabel 4.13 tersebut di bawah, hasil penilaian indeks Survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengguna Jasa Terminal Situbondo, mencapai 72,89 dengan nilai rata-rata sebesar 2,92 pada kualifikasi pelayanan kategori Kurang Baik (C).

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Situbondo adalah Kompetensi Pelaksana, yaitu pada indikator pengetahuan petugas pelayanan dengan nilai 82,50 (B), dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 80,50 (B).

Tabel 4.13

Hasil Survei Kualitas Pelayanan Pengguna Terminal Situbondo

No. Var	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden Yang Menilai Pada Skala :				Jumlah Responden	Pembobotan				Total Nilai	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Tingkatan Kualitas Pelayanan
				1	2	3	4		1	2	3	4				
1	Persyaratan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	0	31	69	0	100	0	62	207	0	269	2.69	67.25	C (Kurang Baik)
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	0	1	90	9	100	0	2	270	36	308	3.08	77.00	B (Baik)
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/kelengkapan	0	39	61	0	100	0	78	183	0	261	2.61	65.25	C (Kurang Baik)
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	0	22	78	0	100	0	44	234	0	278	2.78	69.50	C (Kurang Baik)
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	0	49	51	0	100	0	98	153	0	251	2.51	62.75	D (Tidak Baik)
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	0	64	36	0	100	0	128	108	0	236	2.36	59.00	D (Tidak Baik)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan Dalam Terminal	0	7	84	9	100	0	14	252	36	302	3.02	75.50	C (Kurang Baik)
		2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	0	5	91	4	100	0	10	273	16	299	2.99	74.75	C (Kurang Baik)
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam	0	0	91	9	100	0	0	273	36	309	3.09	77.25	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.1	Kecepatan Waktu Pelayanan	0	14	77	9	100	0	28	231	36	295	2.95	73.75	C (Kurang Baik)
		3.2	Ketepatan Waktu Pelayanan	0	15	82	3	100	0	30	246	12	288	2.88	72.00	C (Kurang Baik)
		3.3	Kejelasan Informasi Waktu Operasional Bus	0	0	86	14	100	0	0	258	56	314	3.14	78.50	B (Baik)
4	Biaya/Tarif Pelayan	4.1	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan	0	0	87	13	100	0	0	261	52	313	3.13	78.25	B (Baik)
		4.2	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Fasilitas Yang Diberikan	0	0	84	16	100	0	0	252	64	316	3.16	79.00	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.1	Layanan bis (AKAP dan AKDP) terminal	0	15	70	15	100	0	30	210	60	300	3.00	75.00	C (Kurang Baik)
		5.2	Layanan Angkutan Kota/Desa dalam terminal	0	25	74	1	100	0	50	222	4	276	2.76	69.00	C (Kurang Baik)
		5.3	Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute	0	34	65	1	100	0	68	195	4	267	2.67	66.75	C (Kurang Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	6.1	Ketelitian Petugas dalam Pelayanan	0	0	78	22	100	0	0	234	88	322	3.22	80.50	B (Baik)
		6.2	Pengelolaan Petugas Dalam Pelayanan	0	0	70	30	100	0	0	210	120	330	3.30	82.50	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	7.1	Kedisiplinan Petugas	0	0	90	10	100	0	0	270	40	310	3.10	77.50	B (Baik)
		7.2	Kepedulian Petugas	0	0	92	8	100	0	0	276	32	308	3.08	77.00	B (Baik)
		7.3	Tanggung Jawab Petugas	0	0	89	11	100	0	0	267	44	311	3.11	77.75	B (Baik)
		7.4	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	0	0	91	9	100	0	0	273	36	309	3.09	77.25	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	8.1	Ketersediaan Sarana Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0	50	50	0	100	0	100	150	0	250	2.50	62.50	D (Tidak Baik)
		8.2	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0	15	80	5	100	0	30	240	20	290	2.90	72.50	C (Kurang Baik)
		8.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	0	16	78	6	100	0	32	234	24	290	2.90	72.50	C (Kurang Baik)
9	Sarana Dan Prasarana	9.1	Kondisi Sarana Di Dalam Terminal	0	9	91	0	100	0	18	273	0	291	2.91	72.75	C (Kurang Baik)
		9.2	Kondisi Prasarana Di Dalam Terminal	0	29	71	0	100	0	58	213	0	271	2.71	67.75	C (Kurang Baik)
Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Terminal Situbondo													2.92	72.89	C (Kurang Baik)	

Sumber: Hasil Survei Primer, Terminal Situbondo 2020, Data Diolah.

4.2. Makna Hasil

Berdasarkan hasil kualitas pelayanan publik, dan beberapa nilai yang menunjukkan adanya faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna terminal maka agar lebih bermakna pembahasan akan diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

1. UPT LLAJ Tulungagung, Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar

Tabel 4.14
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Kesamben

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menurut sebagian responden, keberadaan dan kondisi persyaratan pelayanan di terminal sudah baik dan memadai.▪ Kondisinya toilet kurang terawat dengan baik, termasuk kebersihannya.
Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Kejelasan prosedur dan kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal menurut responden sudah sesuai dan jelas.
Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Kecepatan waktu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi waktu operasional bus sudah cukup memadai.▪ Belum tersedia papan informasi mengenai

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
	jadwal bus, yang tersedia hanya bus PO Bagong.
Biaya/Tarif pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dengan tidak ada pungutan biaya retribusi di terminal/gratis, responden berpendapat bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan telah sesuai.
Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara umum, fasilitas pendukung terminal yang sudah ada telah sesuai kebutuhan operasional bus dan angkutan. ▪ Sebagian responden berpendapat bahwa kesesuaian/ketersediaan jumlah bus dan angkutan dengan rute sudah cukup sesuai.
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keahlian dan pengetahuan petugas sudah sesuai dan mendukung dalam melaksanakan tugas.
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perilaku petugas oleh responden dinilai baik, meliputi: kesopanan dan keramahan, kepedulian, tanggung jawab, dan kedisiplinan. ▪ Petugas akan membantu dan memberikan informasi jika penumpang bertanya atau kurang jelas terhadap pelayanan pada terminal
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proses pengaduan, saran, dan masukan oleh responden disampaikan langsung kepada petugas dan informasi pengaduan. ▪ Telah tersedia kotak saran dan nomor layanan untuk pengaduan. ▪ Respon petugas terhadap pengaduan, saran, atau masukan sudah baik dan responsif.

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terdapat beberapa fasilitas yang masih kurang memadai, seperti; toilet kurang bersih/terawat, belum terdapat jadwal kedatangan-keberangkatan. ▪ Jadwal kedatangan/ keberangkatan bus belum tersedia.

Sumber: Survei data Primer Terminal Kesamben 2020, Data Diolah.

Pendapat Responden terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pendapat responden dalam penerapan protokol Pencegahan Penyebaran Covid-19 pada terminal didapatkan hasil rangkuman pendapat sebagai berikut:

- Sebagian besar responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana di lingkungan terminal telah mendukung protokol pencegahan Covid-19, seperti:
 - Memasang informasi tentang Covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor, depan loket penumpang dan ruang tunggu penumpang,
 - Penyemprotan disinfektan secara rutin di lingkungan terminal,

- Tersedia *thermo scanner* untuk pengukur suhu badan dan tempat untuk pemeriksaan suhu tubuh penumpang,
 - Tersedia ruang pemeriksaan terhadap penumpang yang diduga terinfeksi Covid-19,
 - Wajib pakai masker,
 - Tersedia tempat cuci tangan dan *handsanitizer*,
 - Penandaan jaga jarak fisik di tempat duduk pada uang tunggu dan antrean masuk bus,
 - Dibuat rute untuk penumpang dengan protokol jaga jarak fisik,
 - Dilakukan pemeriksaan kesehatan pada awak dan *crew* bus saat melakukan *ramp check* kendaraan,
- Sebagian besar responden berpendapat bahwa pada alur kedatangan telah menerapkan protokol pencegahan Covid-19, seperti:
 - Penumpang memasuki terminal dengan menjaga jarak antar penumpang minimal 1 meter,
 - Wajib memakai masker,
 - Penumpang mencuci tangan di tempat yang tersedia,
 - Pemeriksaan suhu tubuh,
 - Jika ada penumpang terindikasi terinfeksi Covid-19, dilakukan pendataan dan dirujuk ke RS rujukan.

- Saran dan masukan terkait upaya penerapan pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan terminal:
 - Penempatan lokasi tempat cuci tangan/*handsanitizer* lebih tersebar merata di sekitar ruang tunggu,
 - Kalau bisa ada penyediaan masker gratis kepada penumpang (jika ada penumpang yang tidak membawa masker).

2. UPT LLAJ Lamongan, Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro

Beberapa tanggapan responden merupakan hal yang sangat penting untuk perbaikan Terminal Padangan ke depannya. Harapan dan saran merupakan masyarakat cerminan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan layak, oleh karena itu harapan dan saran dari masyarakat dapat digunakan sebagai input untuk perbaikan Terminal Padangan di masa yang akan datang. Terkait penyediaan fasilitas di lingkungan Terminal yang yang perlu ditingkatkan meliputi:

- Penyediaan lajur pejalan kaki,
- Penyediaan media pengaduan gangguan keamanan, masukan dan saran,

- Penyediaan papan informasi jadwal angkutan meskipun sudah ada informasi melalui *running text* namun sebaiknya dilengkapi dengan fasilitas informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan,
- Penyediaan informasi dan jadwal kenda-raan umum trayek lanjutan,
- Penyediaan ruang laktasi/ibu menyusui dan fasilitas bagi disabilitas,
- Penyediaan jalur evakuasi,
- Peningkatan pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan di Terminal sesuai dengan tipe dan kelas terminal.

3. UPT LLAJ Madiun, Terminal Caruban, Kabupaten Madiun

Beberapa uraian terkait kualitas pelayanan publik di Terminal Caruban tentang pelayanan:

Tabel 4.15
Penjelasan Jawaban Terkait Penilaian terhadap Beberapa
Indikator Penilaian Pelayanan di Terminal Caruban

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi sarana pelayanan di dalam terminal, misalnya ruang tunggu penumpang, toilet, jalur pemberangkatan dan kedatangan bus, dll. ▪ Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi prasarana pelayanan di dalam terminal misalnya jadwal kedatangan dan keberangkatan bus AKDP, sarana pengaduan masukan dan saran, dll.
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan pengaduan dan masukan serta saran	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responden merasakan bahwa ada kemudahan dalam penanganan pengaduan masukan dan saran di terminal. ▪ Respon pihak manajemen dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran dari pengguna terminal sangat cepat.
3	Keberadaan untuk kondisi pelayanan untuk kesetaraan di terminal,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responden merasakan belum adanya fasilitas di dalam terminal yang mendukung faktor kesetaraan seperti fasilitas untuk kaum difabel.
4	Keberadaan fasilitas keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih banyak penumpang yang akan naik bus masih naik dari pos keamanan maupun diluar terminal.

Sumber: Survei data Primer Terminal Caruban 2020.

4. UPT LLAJ Surabaya, Terminal Bunder, Kabupaten Gresik

Tabel 4.16
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator
Pelayanan di Terminal Bunder

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
1	Variabel Perilaku Pelaksanan Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Responden merasakan bahwa selama berada di terminal Bunder (Gresik) petugas pelaksana pelayanan sangat peduli jika ada pengguna terminal yang merasa tersesat atau tidak tahu rute bus, petugas akan menjelaskan dengan baik dan sopan.• Di samping peduli petugas juga bertanggung jawab apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya (tupoksinya).• Di samping dua hal tersebut perilaku petugas pelayanan yang dirasakan dan dilihat oleh pengguna pelayanan adalah sikap ramah kepada pengguna terminal dan kedisiplinan dalam mengemban amanat tugas yang dibebankan kepadanya seperti melarang kendaraan

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
		<p>umum masuk terminal, karena memang harus steril dari kendaraan umum, kecuali berada di parkir kendaraan umum.</p>
2	Variabel Kompetensi Pelaksanan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Responden merasakan bahwa petugas pelaksana pelayanan mempunyai kompetensi yang bagus dalam memberikan pelayanan kepada pengguna terminal seperti disiplin dan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan.
3	Variabel Spesifikasi Produk dengan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Responden menyatakan bahwa kondisi fasilitas terminal telah memenuhi kebutuhan sebagai pengguna pelayanan terminal.
4	Keberadaan untuk kondisi pelayanan untuk kesetaraan di terminal yang belum optimal digunakan	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna pelayanan berpendapat bahwa di terminal Bunder belum sepenuhnya ada fasilitas yang mendukung kaum difabel untuk mengakses/melakukan kegiatan di dalam terminal terutama ketika akan naik atau turun dari angkutan bus/angkutan umum, maupun jalan yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas yang lain.
5	Variabel Sarana dan	<ul style="list-style-type: none"> Responden mendapatkan bahwa fasilitas untuk

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
	Prasarana Pelayanan	kenyamanan belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna (Pada saat survei dilakukan fasilitas untuk menunjang kenyamanan pengguna belum dioperasikan karena belum ada serah terima).
6	Keberadaan untuk kondisi pelayanan untuk kesetaraan di terminal yang belum optimal digunakan	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="557 569 970 1017">• Pengguna pelayanan berpendapat bahwa di terminal Bunder belum sepenuhnya ada fasilitas yang mendukung kaum difabel untuk mengakses/melakukan kegiatan di dalam terminal terutama ketika akan naik atau turun dari angkutan bus/angkutan umum, maupun jalan yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas yang lain.

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

5. UPT LLAJ Jember, Terminal Minak Koncar, Kabupaten Lumajang

Tabel 4.17
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator
Pelayanan di Terminal Minak Koncar

Variabel		Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Belum terdapat jalur khusus pejalan kaki yang menghubungkan area depan dengan area belakang terminal. • Masih ada pedagang asongan di area ruang tunggu, sehingga mengurangi kenyamanan penunggu di terminal. • Belum ada fasilitas (sarana/prasarana) keselamatan, seperti jalur evakuasi, jalur khusus pejalan ibu bawa anak-anak. • Belum optimalnya penggunaan fasilitas oleh para penyandang cacat.
2	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada nomor pengaduan kondisi darurat/rasa tidak aman. • Belum ada fasilitas informasi dan aduan yang bisa mudah diakses oleh pengguna terminal untuk pengaduan keamanan. • Petugas keamanan menjadi satu pada pos komando terminal.
3	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Belum maksimalnya kebersihan fasilitas terminal, terutama pada ruang tunggu bagian luar dan kantin. • Jadwal kedatangan dan keberangkatan belum jelas tergantung tingkat kepadatan penumpang • Belum disiplinnya para <i>crew</i> dalam mematuhi jadwal keberangkatan.
4	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi jalur lanjutan tidak lengkap. • Tempat parkir untuk angkutan dalam perbaikan masih belum memadai, karena letaknya dekat dengan tong sampah .

5	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan baik itu fasilitas penyandang cacat, ruang ibu menyusui (laktasi) sudah ada namun belum berfungsi secara optimal. • Belum Tersedia toilet yang ramah untuk para penyandang disabilitas. • Ruang tunggu untuk para penyandang cacat sudah tersedia namun fungsinya belum maksimal.
---	---------------------	---

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Sudah adanya beberapa informasi yang wajib dilakukan setiap masuk ke terminal. Protokol pencegahan Penularan Covid-19 di alur Kedatangan di terminal menunjukkan bahwa Terminal Minak Koncar, Lumajang sangat memerhatikan pencegahan Covid-19. Berikut ini ilustrasi mengenai tanggapan responden terhadap langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- Memasang informasi tentang covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor, ruang tunggu maupun di area masuk terminal,
- Penyemprotan disinfektan di lingkungan terminal Minak Koncar, Lumajang,
- *Physical Distancing*,
- Spanduk tentang informasi Wilayah Wajib Pakai Masker,

- Tersedia tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*,
- Pengaturan Jarak Kursi dalam ruang Tunggu,
- Penandaan jaga jarak fisik di tempat duduk.

Saran:

- Perlu adanya pemeriksaan suhu tubuh secara konsisten dan rutin untuk semua orang yang masuk ke area terminal.
- Dilakukan Pemeriksaan kesehatan pada awak bis dan *crew* saat melakukan *ramp check* kendaraan.
- Kewajiban mencuci tangan lebih dulu untuk para penumpang yang akan menaiki bus.

6. UPT LLAJ Kediri, Terminal Anjuk Ladang, Kabupaten Nganjuk

Kualitas pelayanan memberi cerminan bagaimana penilaian pengguna sebagai penerima layanan yang diberikan oleh pemberi layanan, khususnya pengguna pelayanan di Terminal Anjuk Ladang. Dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2020, juga menjadi harapan dan saran terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Anjuk Ladang. Perkembangan nilai SKM tahun 2020 di Terminal Anjuk Ladang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Hal ini dipicu karena adanya beberapa perbaikan yang ada di Terminal Anjuk Ladang.

Tampak pada hasil nilai tertinggi yakni indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan dengan nilai sebesar 88.50 masuk pada kategori kualitas kinerja pelayanan Sangat Baik (A), rata-rata nilai yang termasuk dalam unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna terminal. Hal ini berarti SDM yang bertugas di Terminal Anjuk Ladang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna terminal.

Sementara itu, nilai indeks terendah yakni indikator layanan angkutan kota/ desa dengan nilai indeks sebesar 65,25 yang termasuk dalam kinerja pelayanan kurang baik (C). Hasil ini bukan tanpa alasan karena memang di Terminal Anjuk Ladang tidak melayani angkutan perdesaan. Angkutan perdesaan dilayani oleh terminal tipe c yang lokasinya berdekatan dengan Terminal Anjuk Ladang. Meskipun demikian, respon-dan berharap, harus ada informasi trayek lanjutan di Terminal Anjuk Ladang, sehingga memudahkan pengguna untuk mengetahui trayek angkutan lanjutan sesuai dengan tujuan akhir pengguna.

Pendapat Responden terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Survei kegiatan ini bertepatan dengan adanya *pandemic virus Corona* yang terjadi di beberapa negara termasuk Indone-sia. Untuk mencegah penyebaran

virus tersebut maka pemerintah menerapkan protokol kesehatan di sektor-sektor pelayanan publik, salah satunya yakni di sektor transportasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-2019) yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Dise-ase* 2019 (Covid-2019), protokol kesehatan bagi penumpang/pengguna meliputi:

- Sterilisasi rutin dan jaga jarak fisik,
- Menyediakan tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*,
- Memastikan semua petugas dalam keadaan sehat dan mengenakan alat pelindung diri (masker, sarung tangan),
- Melakukan pemeriksaan suhu tubuh,
- Menyiapkan posko kesehatan lengkap dengan tenaga medis ,
- Menyediakan ruang istirahat,
- Kesiapan fasilitas Kesehatan termasuk penanganan gawat darurat,
- Memastikan adanya sirkulasi udara yang baik.

Protokol kesehatan yang diterapkan pada operator prasarana transportasi meliputi:

- Mematuhi prosedur yang diarahkan oleh petugas.
- Melakukan pemeriksaan suhu tubuh sesuai protokol.
- Menerapkan jaga jarak fisik dan mengenakan masker,
- Melaporkan kepada petugas posko kesehatan jika ditemukan adanya gejala Covid-19.

Terkait pencegahan penularan Covid-19 di Terminal Anjuk Ladang, juga sudah disediakan fasilitas pencegahan penularan Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan yang meliputi:

- Memasang informasi pencegahan Covid,
- Penyemprotan disinfektan,
- *Thermo scanner*,
- Terdapat ruang pemeriksaan,
- wajib pakai masker,
- Tersedia tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*,
- Penandaan jaga jarak pada tempat duduk,
- pemeriksaan kesehatan pada awak dan kru bus.

7. UPT LLAJ Malang, Terminal Landungsari, Kota Malang

Survei kegiatan kualitas pelayanan publik kepuasan konsumen ini berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Terminal Landungsari Malang dan untuk menganalisis kinerja pelayanan secara kuantitatif yang

terukur dari persepsi pengguna dalam kaitannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tabel 4.18
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa
Indikator Pelayanan di Terminal Landungsari

Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan	
Tidak/Sangat Tidak Lengkap	Sangat Lengkap/Lengkap
<ul style="list-style-type: none"> • 9% pengguna menyatakan tidak terdapat fasilitas (sarana/prasarana) keselamatan, seperti jalur pejalan kaki. • Terdapat ruang kesehatan maupun ruang laktasi namun perlu ditambah perlengkapan di dalamnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • 90% responden menyatakan sudah terdapat pos kesehatan di mana kondisi terminal yang sekarang sudah jauh lebih baik daripada yang dulu.
<ul style="list-style-type: none"> • Sudah tidak ada pengamen/asongan di area terminal yang mengganggu keamanan penumpang. 	<ul style="list-style-type: none"> • 60% pengguna menyatakan sudah ada petugas terminal yang berjaga di pos kedatangan dan di pos informasi.
<ul style="list-style-type: none"> • 20% pengguna terminal menyatakan tidak ada jadwal keberangkatan dan kedatangan bus yang <i>update</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas terminal memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan angkutan di terminal melalui pengeras suara.

Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan	
Tidak/Sangat Tidak Lengkap	Sangat Lengkap/Lengkap
<ul style="list-style-type: none"> Tidak ada loket penjual tiket. 	
<ul style="list-style-type: none"> Area kios kurang bersih. Perlu penambahan lampu penerangan. 40% berpendapat tidak ada papan informasi yang baru terkait jadwal keberangkatan. 	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat CCTV dan berfungsi dengan baik. Ada kotak saran/pengaduan jumlahnya terbatas, kurang mudah untuk diakses.
<ul style="list-style-type: none"> Jalur pejalan kaki dari area penurunan penumpang seharusnya diberi kanopi yang menuju ke area ruang tunggu/keberangkatan bus agar penumpang tidak kehujanan dan kepanasan. Tidak ada prasana jalur khusus disabilitas beserta prasarananya. 	<ul style="list-style-type: none"> Bus sudah masuk ke area terminal. Adanya <i>ram check</i> meskipun tidak setiap hari. Ruang tunggu sudah bagus tapi perlu ditambah kursi.
<ul style="list-style-type: none"> Perlu adanya papan informasi berupa LED untuk mengetahui jadwal keberangkatan bus. 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi mengenai jurusan/rute dan kedatangan/keberangkatan angkutan melalui papan maupun pengeras suara sudah cukup informatif. Petugas terminal sudah cukup kompeten dalam mengetahui dan memberikan informasi mengenai fasilitas terminal serta

Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan	
Tidak/Sangat Tidak Lengkap	Sangat Lengkap/Lengkap
	jadwal, kondisi dan rute/tujuan/jurusan angkutan yang dilayani. <ul style="list-style-type: none"> • Penampilan petugas terminal cukup rapi, ramah dan sopan.

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum, maka dapat diketahui ketersediaan sarana dan prasarana dalam pencegahan Covid-19. Adapun ketersediaan ketersediaan dan kondisi saran dan prasarana pencegahan Covid-19 Terminal Landungsari, Kota Malang berikut:

- Bilik *disinfektan*, terdapat di samping ruang pengaduan,
- Tempat cuci tangan, tersedia disetiap ruang tunggu,
- Alat pengukur suhu tubuh, dilakukan pada setiap orang yang masuk terminal,
- Alat penyemprotan *disinfektan*,
- Terdapat beberapa imbauan pencegahan Covid – 19.

8. UPT LLAJ Mojokerto, Terminal Kertajaya, Kota Mojokerto

Hasil survei kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna Terminal Kertajaya (Kabupaten Mojokerto) saat ini mempunyai nilai belum baik pada beberapa indikator seperti fasilitas yang ada di dalam terminal yang tidak berfungsi secara optimal seperti toilet yang tidak bisa digunakan, adanya perbaikan di jalur kedatangan dan keberangkatan bus, sehingga mengganggu penumpang, serta belum adanya fasilitas kesetaraan yang bisa dinikmati oleh para penyandang cacat dan sebagainya.

Tabel 4.19
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Kertajaya

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
1	Perilaku Petugas Pelayanan: Sopan, Tanggung Jawab dan Kepedulian Petugas Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none">▪ Keramahan petugas pelayanan dalam memberikan petunjuk jika pengguna bertanya.▪ Petugas sangat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.▪ Petugas mempunyai kepedulian kepada pengguna pelayanan jika pengguna mengalami kesulitan.

No	Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
2	Kompetensi Petugas Pelayanan di Terminal: Pengetahuan Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Petugas pelayanan mempunyai pengetahuan yang baik dan mumpuni dalam menjalankan tugasnya, terutama penguasaan pengetahuan terkait dengan lingkup tugasnya.

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

9. UPT LLAJ Probolinggo, Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan

Kualitas pelayanan publik kepuasan konsumen ini berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Terminal Untung Suropati Pasuruan, dan untuk menganalisis kinerja pelayanan secara terukur dari persepsi pengguna dalam kaitannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat lebih baik.

Tabel 4.20

Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Untung Suropati

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas pelayanan masih kurang lengkap atau belum memadai, khususnya pada beberapa fasilitas seperti: ruang ibu

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
	menyusui/ ruang kesehatan, fasilitas disabel/penyangang cacat, jalur evakuasi, <i>smoking area</i>
Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebagian besar responden berpendapat bahwa kejelasan prosedur, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian rute layanan bus sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal sudah jelas, mudah, dan sesuai.
Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketepatan kedatangan dan keberangkatan tidak bisa diperkirakan secara pasti, kondisi tersebut juga terkait dengan masih cukup sedikitnya armada yang beroperasi. ▪ Belum tersedia papan informasi jadwal kedatangan-keberangkatan bus.
Produk spesifikasi Jenis layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian fasilitas pendukung terminal dengan kebutuhan operasional bus/angkutan sudah cukup sesuai.
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalam melaksanakan tugas, kompetensi petugas dinilai memadai dan baik
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ perilaku petugas dinilai baik/ memadai oleh responden, baik dari sisi kepedulian, tanggung jawab, serta kesopanan dan keramahan.
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pengaduan, saran, dan masukan, responden berpendapat bahwa mudah dilaksanakan menyampaikan langsung kepada petugas atau menghubungi layanan pengaduan. ▪ Kotak saran dan informasi pelayanan pengaduan tersedia.
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenyamanan ruang tunggu dinilai responden sudah cukup nyaman; ada penggantian kursi ruang tunggu yang lebih memadai.

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terdapat beberapa fasilitas yang masih kurang memadai, seperti; belum terdapat jadwal kedatangan-keberangkatan, ruang khusus merokok.

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pendapat responden dalam penerapan protokol Pencegahan Penyebaran Covid-19 pada terminal didapatkan hasil simpulan pendapat sebagai berikut:

- Sebagian besar responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana di lingkungan terminal telah mendukung protokol pencegahan Covid-19, seperti:
 - Memasang informasi tentang Covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor, depan loket penumpang dan ruang tunggu penumpang,
 - Penyemprotan disinfektan secara rutin di lingkungan terminal,
 - Tersedia *thermo scanner* pengukur suhu badan dan tempat untuk pemeriksaan suhu tubuh penumpang,
 - Tersedia ruang pemeriksaan Covid-19,
 - Wajib pakai masker,
 - Tersedia tempat cuci tangan dan *hand-sanitizer*,

- Penandaan jaga jarak fisik di tempat duduk pada ruang tunggu dan antrean masuk bus,
 - Dibuat rute untuk penumpang dengan protokol jaga jarak fisik,
 - Dilakukan pemeriksaan kesehatan pada awak dan *crew* bus saat melakukan *ramp check* kendaraan.
- Saran dan masukan terkait upaya penerapan pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan terminal di antaranya:
 - Penerapan protokol dan pencegahan penyebaran Covid-19 yang dilakukan oleh petugas sudah baik,
 - Penempatan lokasi tempat cuci tangan/*handsanitizer* lebih tersebar merata di sekitar ruang tunggu,
 - Kalau bisa ada penyediaan masker gratis kepada penumpang yang tidak membawa masker.

10. UPT LLAJ Bangkalan, Terminal Trunojoyo, Kabupaten Sampang

Tabel 4.21
Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa
Indikator Pelayanan di Terminal Trunojoyo

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saat ini, kondisi pelayanan keselamatan di terminal, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan pelayanan kesetaraan dinilai oleh responden masih kurang lengkap atau belum tersedia, seperti; fasilitas penyandang cacat, ruang kesehatan/ruang ibu menyusui, jalur evakuasi, <i>smoking area</i>. ▪ Masih terdapat beberapa fasilitas yang kondisinya kurang memadai, seperti; sebagian warung/kios dan toilet.
Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kejelasan prosedur, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal sudah jelas, mudah, dan sesuai.
Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kecepatan waktu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi waktu operasional bus sudah cukup memadai. ▪ Ketepatan jadwal berangkat tidak tepat waktu (lebih lama) serta belum tersedia papan informasi mengenai jadwal bus.

Variabel	Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian responden berpendapat bahwa kesesuaian/ ketersediaan jumlah bus dan angkutan dengan rute telah sesuai.
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Kompetensi petugas (keahlian dan pengetahuan) dalam melaksanakan tugas telah memadai dan baik.
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dalam melaksanakan pelayanan, perilaku petugas dinilai baik/memadai dari sisi kedisiplinan, kepedulian, tanggung jawab, serta kesopanan dan keramahan.
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan oleh responden disampaikan langsung kepada petugas, Respons petugas terhadap pengaduan, saran, atau masukan, dinilai sudah baik.
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> terdapat perbaikan dan penambahan fasilitas, seperti: penggantian kursi ruang tunggu, perbaikan ruang tunggu, penambahan atap/ kanopi ruang tunggu, toilet, dan penambahan area parkir.

Sumber: Data Survei Primer 2020, diolah.

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Sejalan dengan instruksi pemerintah mengenai protokol Pencegahan Penyebaran Covid-19, maka dalam studi ini dilakukan penggalan informasi/pendapat

responden mengenai penerapan Pencegahan Penyebaran Covid-19 pada terminal. Berikut hasil rangkuman pendapat responden mengenai penerapan Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Terminal Trunojoyo.

- Sebagian besar responden berpendapat, sarana dan prasarana di terminal telah mendukung protokol pencegahan Covid-19, seperti:
 - Memasang informasi tentang Covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor, depan loket dan ruang tunggu penumpang,
 - Penyemprotan disinfektan secara rutin di lingkungan terminal,
 - Tersedia *thermo scanner* untuk pengukur suhu badan dan tempat pemeriksaan suhu penumpang,
 - Tersedia ruang pemeriksaan terhadap penumpang yang diduga terinfeksi Covid-19,
 - Wajib pakai masker,
 - Tersedia tempat cuci tangan dan *handsanitizer*,
 - Penandaan jaga jarak fisik tempat duduk di ruang tunggu dan antrean masuk bus,
 - Dilakukan pemeriksaan kesehatan pada awak dan *crew bus* saat melakukan *ramp check* kendaraan.
- Sebagian besar responden berpendapat bahwa pada alur kedatangan telah menerapkan protokol pencegahan Covid-19, seperti:

- Penumpang memasuki terminal dengan menjaga jarak minimal 1 meter,
 - Wajib memakai masker,
 - Penumpang mencuci tangan di tempat yang tersedia,
 - Pemeriksaan suhu tubuh,
 - Jika ada penumpang terindikasi terinfeksi Covid-19, didata dan dirujuk ke RS rujukan.
- Saran dan masukan upaya penerapan pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan terminal:
 - Kegiatan penerapan protokol dan pencegahan Covid-19 oleh petugas sudah baik,
 - Penempatan lokasi tempat cuci tangan/*handsanitizer* lebih tersebar merata di sekitar ruang tunggu.

11. UPT LLAJ Banyuwangi, Terminal Situbondo, Kabupaten Situbondo

Tabel 4.22

Uraian Terkait Penilaian Terhadap Beberapa Indikator Pelayanan di Terminal Situbondo

Variabel		Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pos, Fasilitas, kesehatan terminal situbondo belum berfungsi secara optimal dan belum lengkap. • Tempat keberangkatan dan Kedatangan masih kurang nyaman, karena masih menjadi satu area.

Variabel		Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
		<ul style="list-style-type: none"> Ruang tunggu menjadi satu dengan area pemberangkatan sehingga kurang nyaman dan panas untuk istirahat bagi penumpang yang menunggu kedatangan bus.
2		<ul style="list-style-type: none"> Jadwal trayek lanjutan tidak sesuai dengan jadwal yang ada dan tidak jelas. Petugas operasional masih belum berperan maksimal di lapangan.
3		<ul style="list-style-type: none"> Toilet masih terkesan kurang bersih, pengguna lebih baik bayar namun bersih, daripada gratis tapi tidak terawat. Terminal terlalu banyak stan asongan atau PKL sehingga terkesan terminal tidak teratur. Tidak ada pembagian area bagi perokok sehingga antara yang merokok dengan perokok tetap menjadi satu.
		<ul style="list-style-type: none"> Sebenarnya sudah tersedia fasilitas untuk ibu menyusui namun kurang berfungsi secara baik (ruangan dinilai seram). Belum menyediakan fasilitas khusus untuk orang-orang penyandang cacat misalnya toilet, ruang tunggu.
4	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Informasi penumpang tidak jelas. Untuk transit atau trayek lanjutan tidak jelas. Lokasi bus untuk menurunkan/mengambil penumpang masih tetap menjadi satu. Alur penumpang juga tidak jelas.
		<ul style="list-style-type: none"> Sulit untuk mengetahui membaca rambu bus karena tidak jelas. Parkir kendaraan pribadi tidak memadai. Alur penumpang belum ada.
5	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Jadwal bus sering molor tidak sesuai waktu

Variabel		Penjelasan Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan
		<ul style="list-style-type: none"> Berhenti terlalu lama atau antrean terlalu lama Bus masih berhenti di luar terminal (terminal bayangan).
6	Produk Spesifikasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Layanan bus patas sudah sangat jarang yang lewat situbondo (adanya malam hari). Karena bus patas jurusan Surabaya – banyuwangi lewat jember. Dan tarifnya mahal karena tarif yang terjauh.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> Kurangnya tempat yang informatif terutama belum adanya media untuk pengaduan, saran maupun masukan akan menyebabkan adanya kesulitan melakukan komunikasi antara pihak manajemen terminal dengan pengguna jasa operasional terminal, sehingga berdampak pada penanganan yang lambat. Belum banyak diketahui publik nomor-nomor <i>hotline</i> untuk pengaduan, saran dan masukan, kurangnya media komunikasi yang efektif itulah yang menyebabkan kesan bahwa permasalahan tidak direspons.

Sumber: Survei data Primer Terminal Situbondo 2020.

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pencegahan Penyebaran Covid-19

Protokol yang dilaksanakan antara lain:

- Memasang informasi tentang Covid-19 dan upaya pencegahannya di area kantor, ruang tunggu maupun di area masuk terminal.

- Penyemprotan disinfektan secara rutin di lingkungan terminal.
- *Physical Distancing* untuk semua pe-numpang.
- Spanduk tentang informasi wilayah wajib pakai masker.
- Tersedia tempat cuci tangan dan *hand-sanitizer*.
- Pengaturan jarak kursi dalam ruang tunggu.
- Penandaan jaga jarak fisik tempat duduk pada ruang tunggu dan antrian masuk bus.

Untuk diperhatikan:

- Disediakan ruang khusus penanganan bagi orang yang ada gejala Covid-19.
- Perlu adanya pemeriksaan suhu tubuh secara konsisten dan rutin untuk semua orang yang masuk ke area terminal.
- Dilakukan pemeriksaan kesehatan awak bus dan *crew* saat melakukan *ramp check* kendaraan.
- Secara konsisten wajib masker untuk memasuki area terminal.
- Kewajiban mencuci tangan lebih dulu untuk para penumpang yang akan menaiki bus.
- Tempat cuci tangan disiapkan pada tempat-tempat strategis orang keluar masuk terminal. (*)



Gambar 4.1 :
Jalur keberangkatan di Terminal Situbondo.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Beberapa simpulan dari hasil penelitian, dan pembahasan makna hasil dari masing-masing terminal dapat disampaikan berikut:

1. UPT LLAJ Tulungagung, Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar

Kualitas pelayanan publik, pengguna Terminal Kesamben pada kategori C dengan nilai pada rentang 65,00 – 76,60 (C; Kurang baik), dan faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Kesamben adalah:

- Prosedur Pelayanan, yaitu pada indikator kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal dengan nilai 81,50 (B), dan
- Perilaku Pelaksana, yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 81,50 (B).

2. UPT LLAJ Lamongan, Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro

Nilai kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Padangan adalah sebesar 76.2

dengan mutu/kualitas pelayanan kurang baik (C). Sedangkan faktor-faktor dengan nilai indeks tertinggi adalah:

- Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 80.8 yang termasuk dalam kategori baik (B).
- Indikator/unsur yang memperoleh nilai kualitas pelayanan terendah meliputi: Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Kesetaraan dengan nilai indeks sebesar 47.5 (D) dengan kinerja pelayanan tidak baik.

3. UPT LLAJ Madiun, Terminal Caruban, Kabupaten Madiun

Hasil penilaian kualitas pelayanan kepuasan masyarakat pengguna terminal Caruban (Kabupaten Madiun) sebesar 86,94 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B (baik) dengan nilai rata-rata 3,48, berarti ada kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Terminal Caruban kepada pengguna, dan faktor-faktor dengan nilai tertinggi adalah:

- Sarana dan Prasarana Pelayanan (V9) mencapai nilai 85,89; Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi sarana pelayanan yang di dalam terminal Caruban misalnya ruang tunggu penumpang, toilet, jalur pemberangkatan dan

kedatangan bus, dll. Responden mendapatkan kepuasan atas kondisi prasarana pelayanan yang di dalam terminal Caruban misalnya jadwal kedatangan dan keberangkatan bus AKDP, sarana pengaduan masukan dan saran, dll.

- Kemudahan Prosedur Pelayanan pengaduan dan masukan serta saran di dalam Terminal (V8) dengan nilai 85,15; Responden merasakan bahwa ada kemudahan dalam prosedur penganan pengaduan masukan dan saran, Respon pihak manajemen dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran dari pengguna terminal sangat cepat.

4. UPT LLAJ Surabaya, Terminal Bunder, Kabupaten Gresik

Berdasarkan hasil analisis yang dihasilkan Terminal Bunder, ada beberapa simpulan kualitas pelayanan adalah:

Hasil penilaian kepuasan masyarakat (SKM) pengguna Terminal Bunder mencapai 87,20 dengan kualitas pelayanan baik (B) dengan nilai rata-rata 3,49, dan nilai tertinggi:

- Perilaku Pelaksana Pelayanan (7) terutama pada kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan dengan mencapai nilai 87,97 (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,52 kemudian berikutnya ketelitian

petugas pelayanan dengan nilai mencapai 83,96 (B=baik) dengan nilai rata-rata 3,36.

5. UPT LLAJ Jember, Terminal Minak Koncar, Kabupaten Lumajang

Berdasarkan hasil analisis yang dihasilkan Terminal Minak Koncar, ada beberapa simpulan berikut:

Hasil penilaian kualitas pelayanan kepuasan Pengguna Terminal Minak Koncar, Lumajang mencapai 81,55 dengan nilai rata-rata 3,26 dengan kualifikasi pelayanan kategori Baik (B) dan nilai dominan pada unsur:

- Sarana dan Prasarana Pelayanan (V9) yaitu kondisi prasarana di dalam terminal (V9.2) mencapai 92.25 (A= sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,69; dan selanjutnya pada indikator (V9.1) kondisi sarana di dalam terminal mencapai nilai 90.25 (A= sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,61 dan
- Kompetensi pelaksana (V6) yaitu pengetahuan petugas pelayanan (V6.2) dengan nilai 90.25 (A= sangat baik) dengan nilai rata-rata 3,61.

6. UPT LLAJ Kediri, Terminal Anjuk Ladang, Kabupaten Kediri

Simpulan hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Anjuk Ladang adalah sebesar 83.12 dengan kinerja pelayanan baik (B), dan nilai penga-ruh tertinggi:

- Perilaku pelaksana (V7) yaitu, keso-panan dan keramahan petugas (V7.4) mencapai nilai 88.50 pada kategori sangat baik (A). selanjutnya tang-gung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 87.75 sangat baik (A) dan Kom-petensi pelaksana (V6) yaitu pada unsur pengetahuan (V6.2) dengan nilai 87.75 sangat baik (A).

7. UPT LLAJ Malang, Terminal Landungsari, Kota Malang

Hasil kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat di Terminal Landungsari adalah sebesar 84,12 dengan kinerja pelayanan pada kategori Baik (B), dan nilai pengaruh tertinggi kualitas pelayanan adalah:

- Variabel tertinggi berada pada V7 Perilaku Pelaksana Pelayanan (87,63) yaitu, kesopanan dan keramahan petugas (V7.4) mencapai nilai

89.25 pada kategori sangat baik (A). Selanjutnya tanggung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 88.00 baik (B).

8. UPT LLAJ Mojokerto, Terminal Kertajaya, Kota Mojokerto

Hasil penilaian kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna Terminal Kertajaya sebesar 84,17 dengan kualitas pelayanan dalam kategori baik (B), dan nilai pengaruh tertinggi adalah:

- Perilaku pelaksana (V7) yaitu, kedisiplinan petugas pelayanan (V7.1) mencapai nilai 89.25 pada kategori sangat baik (A). Selanjutnya tanggung jawab petugas (V7.3) dengan nilai 87.75 baik (B) dan Kompetensi pelaksana (V6) yaitu pada unsur pengetahuan (V6.2) dengan nilai 88.75 sangat baik (A).

9. UPT LLAJ Probolinggo, Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan

Hasil penilaian kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna di Terminal Untung Suropati adalah sebesar 74,82 masuk

dalam kategori kualitas pelayanan kurang baik (C), dan nilai tertinggi terdapat pada indikator Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal serta Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal, dengan nilai 82,75 (B).

10. UPT LLAJ Bangkalan, Terminal Trunojoyo, Kabupaten Sampang

Berdasarkan hasil penilaian kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat pengguna Terminal Trunojoyo, Sampang ialah 73,60 yang termasuk dalam kategori kualitas pelayanan kurang baik (C), dan nilai pendukung tertinggi terdapat pada indikator sarana di dalam terminal, dengan nilai 80,50 (B).

11. UPT LLAJ Banyuwangi, Terminal Situbondo, Kabupaten Situbondo

Berdasarkan tabel tersebut di atas,, hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengguna Jasa Terminal Situbondo, mencapai 72,89 dengan nilai rata-rata sebesar 2,92 pada kualifikasi pelayanan kategori Kurang Baik (C).

Faktor-faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna Terminal Situbondo adalah:

- Kompetensi Pelaksana, yaitu pada indikator pengetahuan petugas pelayanan dengan nilai 82,50 (B), dan ketelitian petugas dalam memberikan layanan, dengan nilai 80,50 (B).
- Dari 29 indikator yang dinilai terdapat 3 indikator yang memiliki skala penilaian Tidak Baik (D) meliputi:
 - a. Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/ keterjangkauan (1.5),
 - b. Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan (1.6),
 - c. Ketersediaan sarana penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (8.1).

5.2. Saran

Beberapa saran yang direkomendasikan dari hasil survei kualitas pelayan publik pengguna terminal guna untuk peningkatan fasilitas pelayanan:

1. Terminal Kesamben, Kabupaten Blitar

Menurut reponden, harapan dan saran responden terkait fasilitas Terminal Kesamben yang perlu ditingkatkan pada masa mendatang adalah sebagai berikut.

- Perlunya penambahan/peningkatan beberapa fasilitas, seperti;
 - Peningkatan kebersihan dan perawatan toilet,
 - Penyediaan wifi gratis bagi pengguna/penumpang, khususnya di dalam ruang tunggu,
 - Diperlukan pemasangan papan informasi mengenai jadwal keberangkatan bus, untuk semua PO bus,
 - Penambahan lampu/penerangan di sekitar pintu keluar,
 - Akan lebih baik jika ada penyediaan *smoking area*,
 - Penyediaan ATM di areal terminal/dekat dengan ruang tunggu.

2. Terminal Padangan, Kabupaten Bojonegoro

Berdasarkan hasil simpulan maka saran/rekomendasi yang disampaikan meliputi:

Karena kondisi fasilitas terminal yang hampir sama, maka rekomendasi untuk peningkatan kinerja pelayanan Terminal Padangan adalah:

- Pelayanan keselamatan yang perlu ditingkatkan meliputi:
- Jalur pejalan kaki; penambahan rambu dan marka jalan serta penambahan lampu penerangan jalan; penyediaan jalur evakuasi; penyediaan fasilitas kesehatan;

- Peningkatan pelayanan keteraturan meliputi: penyediaan info jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif.
- Peningkatan pelayanan kesetaraan meliputi: tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.
- SOP pengaduan dan fasilitas pengaduan di terminal dengan menambahkan kontak pengaduan.

3. Terminal Caruban, Kabupaten Madiun

Berdasarkan hasil simpulan maka saran/rekomendasi yang disampaikan meliputi:

- Fasilitas yang mendukung kenyamanan pengguna terminal hendaknya dilengkapi seperti kantin, area *wifi*.
- Fasilitas untuk kaum difabel hendaknya diberi untuk memudahkan mereka.
- Perlu rambu keamanan di jalur kedatangan, agar bus mengurangi laju kecepatan.
- Bus-bus AKDP, AKAP yang dari arah Surabaya (terutama) hendaknya bisa masuk ke Terminal Caruban dengan harapan pengguna tidak naik dari pinggir jalan.
- Penyediaan fasilitas parkir baik roda dua maupun roda empat di dalam terminal,

sehingga pengguna bisa memarkir kendaraannya di dalam terminal.

- Peningkatan kebersihan lingkungan dan fasilitas sekitar dan di dalam terminal, terutama fasilitas toilet.
- Perlunya menertibkan para penumpang yang naik dari luar/di depan terminal atau di pos bagian depan sebelah kiri terminal, agar bisa masuk ke dalam ruang tunggu terminal.

4. Terminal Bunder, Kabupaten Gresik

Saran terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pengguna Terminal Bunder (Kabupaten Gresik) sebagai berikut:

- Bus-bus yang dari Semarang-Tuban-Lamongan dan Bojonegoro, hendaknya bisa masuk ke terminal Bunder, agar penumpang tidak naik dari pinggir jalan (dekat pangkalan ojek) serta demi keselamatan penumpang,
- Secara berkala sebaiknya diadakan operasi terhadap keberadaan warung remang-remang yang ada di dalam terminal (angkutan umum) yang ditengarahi digunakan untuk kegiatan yang tidak terpuji (asusila),
- Hendaknya ada bus-bus yang melayani koridor hingga ke wilayah-wilayah barat secara langsung seperti Solo-Yogya maupun yang ke

- wilayah timur ke Jember atau Banyuwangi yang lewat Probolinggo dari Terminal Bunder,
- Perlunya fasilitas untuk kaum difabel (cacat tubuh),
 - Diadakannya fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) di dalam terminal Bunder,
 - Perlunya ruangan untuk ibu menyusui atau ruang laktasi bagi ibu hamil/menyusui.

5. Terminal Minak Koncar, Kabupaten Lumajang

Berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan publik Terminal Minak Koncar, Lumajang maka saran/rekomendasi yang disampaikan meliputi:

- Memberikan jalur/fasilitas khusus pejalan kaki/pengguna terminal untuk mengakses fasilitas-fasilitas di terminal agar lebih nyaman dan aman,
- Penyediaan ruang bengkel perbaikan ringan dan ruang istirahat khusus kru angkutan umum,
- Perlunya disediakan fasilitas/sarana pengaduan yang bisa dilakukan secara langsung kepada para petugas, bila terjadi gangguan keamanan seperti nomor-nomor yang bisa dihubungi bila ada gangguan,
- Perlu di sediakan ruang tunggu untuk para penyandang cacat karena masih menjadi satu dengan penumpang umum di lajur bus keberangkatan,

- Petugas kebersihan jumlahnya perlu ditambah agar terminal selalu tetap bersih,
- Kebersihan toilet karena sangat terkesan kotor, pengguna terminal merasa lebih baik membayar namun toilet bisa bersih.

6. Terminal Anjuk Ladang, Kabupaten Nganjuk

Beberapa saran responden terkait kualitas pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan, kesetaraan dan kemudahan/keterjangkauan di lingkungan Terminal Anjuk Ladang yang perlu ditingkatkan meliputi:

- Penertiban penumpang yang menunggu di jalur keberangkatan bus. Hal ini karena papan petunjuk jalur hanya terbaca dari luar, sehingga pengguna lebih memilih menunggu di luar ruang tunggu.
- Arus penumpang turun harus diarahkan melewati pertokoan.
- Meningkatkan kebersihan di lingkungan terminal seperti toilet, ruang tunggu, musala dan fasilitas umum lainnya.
- Perbaiki fasilitas pendingin ruangan.

Secara umum kondisi Terminal Anjuk Ladang sudah cukup baik, namun responden juga memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Anjuk Ladang pada masa yang akan datang antara lain:

- Segera mengoperasionalkan kantor samsat yang berada di lantai 2. Karena, jika tidak ada pelayanan di lantai 2 maka pertokoan dilantai 2 ini tidak akan ada pengunjung.
- Ruang laktasi sebaiknya disediakan dekat dengan ruang tunggu.
- Fasilitas penyandang disabilitas harap difungsikan, karena seperti toilet itu juga tidak difungsikan.
- Penambahan informasi trayek baik AKDP/ AKAP dan angkutan perkotaan/perdesaan.

7. Terminal Landungsari, Kota Malang

Berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan publik kepuasan masyarakat terdapat beberapa saran yang perlu ditingkatkan meliputi:

- Ruang tunggu sudah direnovasi dengan ditambah beberapa ruangan tapi belum ada fasilitas hiburan seperti TV,
- Sudah ada petunjuk arah untuk jalur evakuasi namun belum ada fasilitas untuk penyandang disabilitas,
- Sudah ada pos kesehatan,
- Sudah ada ruang ibu menyusui (ruang laktasi),
- Sudah tidak ada preman, pengamen dan pedagang asongan di area ruang terminal,

- Sudah ada petugas khusus untuk kebersihan,
- Sudah terdapat media pengaduan di pos informasi dan ruang tunggu,
- Masih perlu penambahan beberapa titik penerangan agar para pengguna terminal merasa aman dan nyaman pada saat malam hari.

8. Terminal Kertajaya, Kota Mojokerto

Beberapa saran dari hasil survei terkait dengan peningkatan kualitas fasilitas pelayanan di Terminal Kertajaya berikut ini:

- Ruang tunggu penumpang hendaknya digunakan dan dioptimalkan penggunaannya dengan memisahkan antara sopir/kru bus, pedagang asongan agar penumpang lebih nyaman dalam menunggu bus atau angkutan,
- Fasilitas untuk kaum difabel hendaknya diberi agar memudahkan kaum difabel mengakses terminal,
- Fasilitas 2 toilet yang tidak berfungsi segera diperbaiki sehingga menambah kenyamanan pengguna terminal,
- Kondisi keamanan terminal hendaknya dioptimalkan agar pengguna terminal merasa aman dan nyaman,

- Para pedagang asongan dan pengamen hendaknya diberi seragam khusus agar mudah dikenali serta demi ketertiban di dalam Terminal Kertajaya.

9. Terminal Untung Suropati, Kota Pasuruan

Saran terkait fasilitas dan kualitas layanan pada Terminal Untung Suropati, adalah:

- Pembangunan pagar lanjutan,
- Parkir karyawan (pagar),
- Toilet pada pos jaga/pengawas bagian depan,
- Peningkatan kapasitas daya *genset*,
- Pembangunan ruang tunggu menjadi ruang tertutup, sekat ruangan kaca. Selanjutnya dapat dilakukan pemasangan AC di ruang tunggu.

10. Terminal Trunojoyo, Kabupaten Sampang

Harapan dan saran pengelola terkait fasilitas dan kualitas pelayanan pada Terminal Trunojoyo, Sampang, prioritas kebutuhan pembangunan/penyediaan sarana dan prasa-rana terminal yang diperlukan adalah:

- Pembangunan lanjutan kios,
- Pemberian toilet di pos laporan,
- Pemberian tandon air,
- Perbaikan/ peningkatan kondisi aspal (lanjutan),
- Pembangunan saluran drainase,

- Pembaruan atap ruang tunggu bus AKDP,
- Renovasi kantor terminal,
- Penyediaan tempat istirahat untuk awak kendaraan (sopir dan awak bus),
- Perbaikan pagar.

11. Terminal Situbondo, Kabupaten Situbondo

Beberapa saran ke depan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terminal di antaranya:

- Perlunya Pos Petugas keamanan (karena jadi satu dengan Petugas Dishub), kadang sulit untuk melakukan pengaduan terkait kondisi gangguan keamanan.
- Penanganan pedagang kaki lima di dalam terminal perlu ditata ulang, karena pedagang masuk ke tempat parkir bus.
- Fasilitas keamanan terminal sebenarnya sudah ada CCTV yang berfungsi dengan baik, namun mengingat Terminal Situbondo termasuk terminal yang tingkat lalu lintas orang itu padat maka perlu adanya penambahan CCTV, terutama pojok-pojok terminal. Hal ini untuk keamanan terminal.
- Media pengaduan gangguan keamanan belum lengkap, karena tidak ada papan informasi tentang alur pengaduan, cara pengaduan,

kepada siapa mengadukan dan juga nomor *hotline* juga tidak ada.

- *Smoking area* perlu diperhatikan, walaupun ada tulisan di tempat umum dilarang merokok tetapi dalam kenyataan di lapangan banyak orang merokok di sembarang tempat.
- Sudah saatnya ke depan Terminal Situbondo memikirkan fasilitas-fasilitas untuk penyandang cacat atau untuk ibu menyusui.
- Diharapkan ada para petugas kebersihan khusus yang merawat dan membersihkan musala dan toilet.
- Perlu adanya penambahan alur informasi penumpang, arah transit/trayek lanjutan, lokasi bus/angkutan umum menurunkan atau mengambil penumpang perlu di bedakan karena masih menjadi satu posisi atau letak, kejelasan alur masih perlu ditata.
- Perlu penambahan lampu penerangan karena masih kurang memadai.

Rekomendasi secara umum:

Berdasarkan beberapa saran dari hasil survei kualitas pelayanan publik kepuasan pengguna Terminal Tipe B secara umum dapat direkomendasikan:

1. Masih banyak terminal yang belum menyediakan fasilitas pelayanan teknologi informasi, maka perlu kiranya dilengkapi pelayanan:
 - Jadwal keberangkatan dan kedatangan
 - Papan informasi elektronik (VMS)
 - *E-Ticketing*
2. Perlu penataan zona di terminal. Belum adanya pengaturan area terminal, sehingga semua pengantar dan penjual dagangan bisa bebas keluar masuk ke area terminal. (*)



Gambar 5.1 :
Suasana Terminal Kertajaya Mojolerto

DAFTAR PUSTAKA

Kadarisman, M., Gunawan, A. and Ismiyati (2015) 'Implementasi Kebijakan Sistem Transportasi Darat dan Dampaknya terhadap Kesejahteraan Sosial di Jakarta Policy Implementation of Land Transportation System and Its Impact Towards Social Welfare In Jakarta', *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 2(1), pp. 59–78.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan

Lupiyoadi, R. and Hamdani, A. (2009) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahardi, P., Sudibyo, T. and Widayanti, F. R. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 1(1), pp. 22–29.

Mahmudi (2005) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Maskan, M., Utaminingsih, A. and Soepeno, B. (2014) 'Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang', *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 1(1),

pp. 23–42.

Mirnasari, R. M. (2013) 'Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih', *Kebijakan dan Mana-jemen Publik*, 1(1), pp. 71–84.

Neuman, W. L. (2017) *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 7th edn. Jakarta: PT Indeks.

Notoatmodjo, S. (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.

Pasolong, H. (2010) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Putra, F. (2001) *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar.

Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D. and Naidoo, P. (2010) 'Service Quality In The Public Service', *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), pp. 37–50.

Rangkuti, F. (2003) *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rasyid, R. B. F. Al (2015) 'Kualitas Pelayanan Trans-portasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Ang-kutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)', *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(2), pp. 97–105.

Sukesi (2017) 'Analisis Kepuasan Masyarakat pada Kan-tor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojo-kerto', *Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), pp. 124–137.

Sukesi and Muliasari, R. S. (2018) 'Service Quality of Public Terminal Users in UPT-LLAJ East Java', in *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*, pp. 228–231.

Supranto (1997) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surat Edaran Menkowsabngpan Nomor 56/MK.WASPAN/6/98 (Menko Wasbangpan, 1998:2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (*)

