

IDENTIFIKASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN TERMINAL TIPE A JATIJAJAR KOTA DEPOK

Abil Qaim¹⁾, GN Purnama Jaya²⁾, Umar Mansyur³⁾

ABSTRAK

Kebutuhan akan jasa transportasi yang diikuti dengan peningkatan aktivitas masyarakat maka memerlukan peningkatan pada sektor jasa transportasi. Kondisi Terminal Tipe A Kota Depok sebagai terminal yang menjadi pusat pergerakan angkutan masih kurang optimal dalam pelayanan baik dari segi fasilitas umum maupun fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Jatijajar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi lebih lanjut kepada masyarakat dan instansi terkait tentang Pelayanan Terminal Tipe A Jatijajar di Kota Depok dan juga dapat memberikan informasi kepada pemerintah daerah setempat untuk dapat mengembangkan angkutan umum di Kota Depok. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, yang kemudian dikumpulkan dengan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif, studi dokumen, wawancara dengan pengelola dan observasi lapangan. Hasil penelitian identifikasi pelayanan penyelenggaraan Terminal Jatijajar Tipe A di Kota Depok menunjukkan bahwa berdasarkan kondisi eksisting dan harapan pengguna Terminal Jatijajar, terdapat beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan dalam standar pelayanan; yaitu, peningkatan informasi mengenai fasilitas kesehatan, peningkatan fasilitas keselamatan, perbaikan jadwal angkutan umum pada jalur lanjutan dan angkutan umum tidak pada jalur lanjutan dan penerapan jadwal tertulis, peningkatan akses internet, peningkatan informasi transportasi lanjutan dan peningkatan fasilitas bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci : *Pelayanan Penyelenggaraan Terminal, Terminal Tipe A Jatijajar, Persepsi Pengguna.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peranan penting dalam pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi hampir seluruh bidang kehidupan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pelayanan transportasi yang semakin meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya, yang meliputi keselamatan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi. Salah satu moda transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah angkutan umum.

Terminal merupakan komponen penting dalam suatu sistem transportasi tempat masuk dan keluarnya penumpang dan barang sebagai titik awal atau akhir suatu perjalanan (Latif, 2013).

Kualitas pelayanan terminal dan transportasi dapat dilihat dari standar pelayanan minimal yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang Jalan.

Terminal Jatijajar merupakan terminal penumpang Tipe A pada jalan arteri primer yang terletak di Jalan Raya Bogor, Kelurahan Jatijajar, Kecamatan Tapos, Kota Depok, Jawa Barat. Berdasarkan Peraturan Jalan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006, jalan arteri primer adalah jaringan jalan yang secara efektif menghubungkan pusat-pusat kegiatan nasional atau antara pusat kegiatan nasional dan pusat kegiatan daerah. Terminal Jatijajar merupakan salah satu terminal di Kota Depok yang melayani bus Antar Kota Antar Kota (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Terminal Tipe A Jatijajar.

Kondisi Terminal Tipe A Kota Depok sebagai terminal yang menjadi pusat pergerakan angkutan masih kurang optimal dalam pelayanan baik dari segi fasilitas umum maupun fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Jatijajar. Beberapa infrastruktur jalan masih rusak, rambu-rambu jalan dan papan informasi akses kendaraan, seperti tempat parkir, titik keberangkatan dan kedatangan, masih belum jelas.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Terminal Jatijajar, maka perlu dilakukan identifikasi kinerja terminal yang berkaitan

dengan kinerja operasional terminal dan kinerja pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang pengguna terminal, sehingga diharapkan dapat memberikan arahan bagi peningkatan kinerja operasional. dan pelayanan terminal agar pengoperasian terminal Jatijajar lebih optimal dan tepat sasaran.

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi Kondisi Eksisting Terminal Jatijajar Kota Depok
2. Menganalisis Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan terminal Tipe A Jatijajar
3. Menganalisis pelayanan penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar Kota Depok

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Transportasi Angkutan Umum

Angkutan umum adalah segala sarana angkutan apabila penumpangnya tidak bepergian dengan kendaraannya sendiri. Angkutan umum biasanya meliputi kereta api dan bus, termasuk jasa angkutan udara, kapal feri, taksi, dll. Angkutan umum adalah sarana pengangkutan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya adalah untuk membantu orang atau kelompok mencapai lokasi yang diinginkan atau mengirim barang dari titik awal ke tujuan. Manfaat transportasi dapat dilihat pada kehidupan masyarakat yang berbeda-beda, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu manfaat ekonomi, sosial, dan politik.

2.4 Terminal

Menurut UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang dikuatkan dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 68 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan kendaraan umum, pengertian terminal adalah pra sarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud simpul transportasi.

2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:164), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan ketepatan penyampaian menyeimbangkan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berarti kesesuaian dan kegunaan seluruh fitur produk dan layanan untuk memenuhi harapan konsumen dengan fitur atau faktor seperti: keandalan, daya tanggap, garansi, empati, bukti langsung.

2.6 Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului dengan penginderaan. Penginderaan merupakan proses dimana individu menerima suatu rangsangan melalui alat reseptif yaitu alat indera. Umumnya rangsangan ditransmisikan dari saraf ke otak melalui sistem saraf pusat dan proses selanjutnya adalah proses persepsi. Alat indera menerima rangsangan, setelah itu melalui proses persepsi, salah satu indra menjadi sesuatu yang bermakna setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Davidoff dalam Walgito, 2000).

2.6 Tinjauan Kebijakan

Adapun kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan penyelenggaraan terminal adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Transportasi Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi Tahun 2018 – 2029
3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 149 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
5. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2022 Tentang RTRW Kota Depok Tahun 2022-2042

III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan di Terminal Tipe A Jatijajar yang terletak di Kota Depok, Jawa Barat. Secara astronomis Kota Depok terletak pada koordinat $6^{\circ} 19'00''$ - $6^{\circ} 28'00''$ Lintang Selatan dan $106^{\circ} 43'00''$ - $106^{\circ} 55'00''$ Bujur Timur. Batas wilayahnya secara geografis berbatasan langsung dengan Kota Jakarta atau berada dalam lingkungan wilayah Jabotabek.



Gambar 1 Peta Wilayah Studi

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, survei primer dan survei sekunder. Kajian kepustakaan dilakukan melalui buku-buku ilmiah, laporan penelitian, majalah, artikel dan dokumen lainnya. Survei primer dilakukan dengan observasi langsung dengan hasil data berupa dokumentasi foto dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Sedangkan penelitian sekunder dilakukan dengan mencari informasi dari instansi terkait.

3.3 Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis kualitatif dan kuantitatif, untuk menganalisis pelayanan penyelenggaraan terminal tipe A jatijajar digunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis pelayanan penyelenggaraan terminal tipe A jatijajar dilakukan dengan menggunakan kriteria dari standar pelayanan minimal yang bersumber dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Selanjutnya dilakukan analisis Persepsi Pengguna terhadap Pelayanan penyelenggaraan terminal tipe A jatijajar dengan metode analisis kuantitatif, yang bersumber dari kuesioner pengguna Pelayanan penyelenggaraan terminal

tipe A jatijajar, kemudian dilakukan pembobotan terhadap setiap kriteria kuisisioner yang ada sehingga didapatkan nilai kualitas pelayanan terminal tipe A jatijajar berdasarkan persepsi pengguna, setelah mengidentifikasi Pelayanan penyelenggaraan terminal tipe A jatijajar kemudian dilakukan rekomendasi strategi peningkatan Pelayanan penyelenggaraan terminal tipe A jatijajar sehingga permasalahan dan kendala yang ada di terminal tipe A Jatijajar.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Mengidentifikasi Kondisi Eksisting Terminal Jatijajar Kota Depok

Kondisi fisik Terminal Jatijajar Kota Depok dilakukan dengan pengamatan lapangan dan wawancara terhadap pengelola maupun pengguna Terminal Jatijajar Kota Depok berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan terdapat enam aspek standar pelayanan yaitu aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

4.1.1 Keselamatan

Kondisi aspek keselamatan di terminal jatijajar kota Depok berdasarkan pengamatan lapangan bahwa sebagian besar fasilitas sudah tersedia akan tetapi masih terdapat fasilitas yang kurang memadai seperti informasi fasilitas kesehatan dan informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor sehingga perlu peningkatan fasilitas untuk memudahkan para pengguna terminal jatijajar.



Gambar 2 Kondisi Eksisting Aspek Keselamatan

4.1.2 Keamanan

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan standar pelayanan terminal pada aspek keamanan di terminal jatijajar kota depok dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas keamanan, petugas keamanan, dan media pengaduan gangguan keamanan sudah tersedia dengan sangat memadai, hal ini dapat memberikan rasa aman bagi pengguna terminal jatijajar untuk berpergian.



Gambar 3 Kondisi Eksisting Aspek Keamanan

4.1.3 Kehandalan

Berdasarkan pengamatan lapangan pada aspek kehandalan pada terminal jatijajar dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum tersedia yaitu Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis, tidak terdapatnya jadwal angkutan lanjutan dapat mempersulit para pengguna untuk melanjutkan perjalanan sehingga sangat penting untuk dapat dilakukan pemasangan informasi angkutan lanjutan yang jelas dan mudah terlihat.



Gambar 4 Kondisi Eksisting Aspek Kehandalan

4.1.4 Kenyamanan

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan pada aspek kenyamanan di terminal jatijajar kota depok dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum tersedia dan memadai yaitu area merokok, area yang tersedia jaringan internet (hotspot area), dan ruang baca (reading corner), oleh sebab itu perlu peningkatan penyediaan fasilitas tersebut untuk kenyamanan pengguna terminal jatijajar.



Gambar 5 Kondisi Eksisting Aspek Kenyamanan

4.1.5 Kemudahan

Kondisi aspek kemudahan di terminal jatijajar berdasarkan pengamatan lapangan yaitu sebagian besar sudah tersedia dan memadai seperti Letak Jalur Pemberangkatan, Letak Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai (Charger Corner), Tempat Naik Dan Turun Penumpang, Tempat Parkir Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi. Akan tetapi informasi angkutan lanjutan dan tempat penitipan barang masih belum tersedia di terminal jatijajar



Gambar 6 Kondisi Eksisting Aspek Kemudahan

4.1.6 Kesetaraan

Berdasarkan pengamatan lapangan pada aspek kesetaraan di terminal jatijajar kota depok dapat disimpulkan bahwa ketersediaan Fasilitas Penyandang Cacat (Difable) dan Ruang Ibu Menyusui sudah sangat memadai, fasilitas ini sangat membantu para pengguna dengan kebutuhan khusus.



Gambar 7 Kondisi Eksisting Aspek Kesetaraan

4.2 Menganalisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar

Dalam tujuan ini, penulis akan menganalisis mengenai persepsi serta harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar berdasarkan variabel dan indikator standar pelayanan minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

4.2.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar

Dalam melakukan analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar, penulis melakukan wawancara terhadap para pengguna Terminal Tipe A Jatijajar, menggunakan bantuan kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator dari setiap variabel standar pelayanan minimum terminal.

Tabel 1 Tingkat Kelayakan Standar Pelayanan Minimum Terminal Tipe A Jatijajar Berdasarkan Persepsi Pengguna

No	Variabel	Skor	Kelas Kelayakan
1	Keselamatan	110	Cukup Layak
2	Keamanan	104	Cukup Layak
3	Keteraturan	118	Layak

4	Kenyamanan	106	Cukup Layak
5	Kemudahan	95	Tidak Layak
6	Kesetaraan	115	Layak

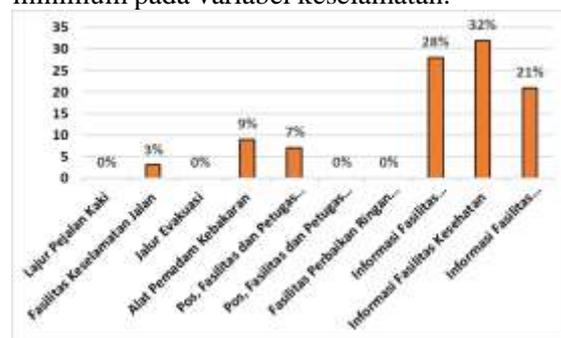
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel dengan skor tertinggi yaitu variabel keteraturan dengan skor 118 dan kalsifikasi layak. Dari tabel diatas tersebut juga, dapat dilihat bahwa variabel dengan skor paling rendah adalah variabel kemudahan dengan skor 95 dan klasifikasi tidak layak.

4.2.2 Harapan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar

Dalam menganalisis harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum Terminal Tipe A Jatijajar, penulis menggunakan kuesioner untuk para pengguna memilih satu indikator dari setiap variabel mengenai indikator yang paling perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi setiap pengguna.

A. Keselamatan

Variabel Keselamatan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi cukup layak. Variabel keselamatan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel keselamatan.



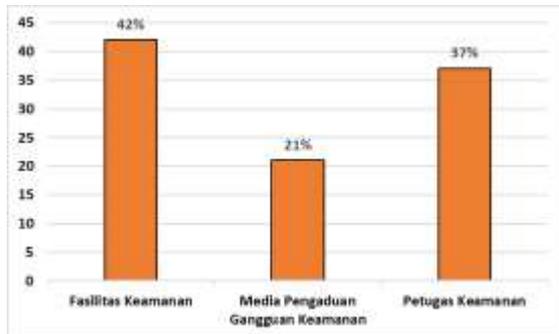
Gambar 8 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Keselamatan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel

keselamatan adalah peningkatan Informasi Fasilitas Kesehatan dengan presentase harapan peningkatan mencapai 32%.

B. Keamanan

Variabel Keamanan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi cukup layak. Variabel keamanan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel keamanan.

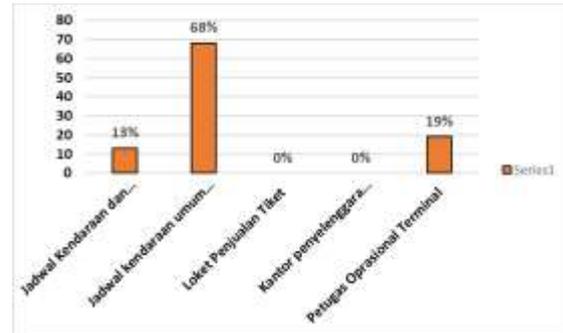


Gambar 9 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Keamanan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel keamanan adalah peningkatan Fasilitas Keamanan dengan presentase harapan peningkatan mencapai 42%.

C. Keteraturan

Variabel Keteraturan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi layak. Variabel keteraturan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel keteraturan.

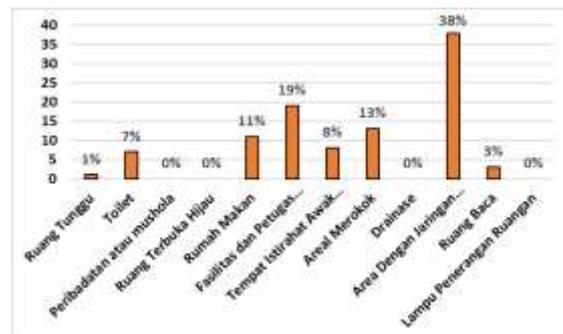


Gambar 10 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Keteraturan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel keteraturan adalah peningkatan Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis dengan presentase harapan peningkatan mencapai 68%.

D. Kenyamanan

Variabel Kenyamanan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi cukup layak. Variabel kenyamanan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel kenyamanan.



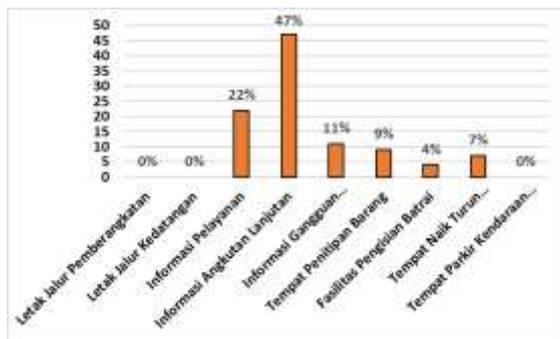
Gambar 11 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Kenyamanan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas

standar pelayanan minimum pada variabel kenyamanan adalah peningkatan Area Dengan Jaringan Internet dengan presentase harapan peningkatan mencapai 38%.

E. Kemudahan

Variabel Kemudahan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi tidak layak. Dengan kata lain, secara umum variabel kemudahan masih harus ditingkatkan dari segi kualitas standar pelayanan minimum. Variabel kemudahan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan terbesar masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel kemudahan.

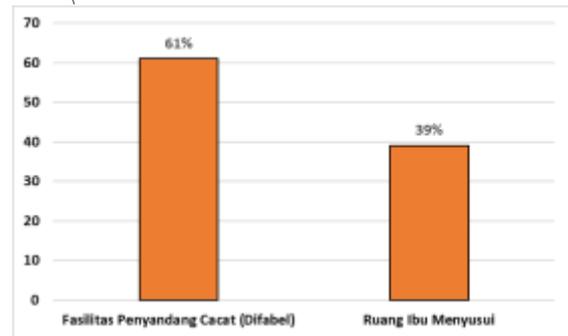


Gambar 12 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Kemudahan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel kemudahan adalah peningkatan Informasi Angkutan Lanjutan dengan presentase harapan peningkatan mencapai 47%, karena tidak terdapat informasi terkait angkutan lanjutan pada Terminal Tipe A Jatijajar.

F. Kesetaraan

Variabel Kesetaraan berdasarkan persepsi pengguna yang telah dianalisis sebelumnya masuk kedalam klasifikasi layak. Variabel kesetaraan memiliki beberapa indikator, salah satu dari indikator tersebut merupakan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel kesetaraan.



Gambar 13 Diagram Presentase Harapan Masyarakat terhadap Peningkatan Kualitas Variabel Kesetaraan

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa harapan terbesar masyarakat atau pengguna Bus di Terminal Tipe A Jatijajar terhadap peningkatan kualitas standar pelayanan minimum pada variabel kesetaraan adalah peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat (Difabel) dengan presentase harapan peningkatan mencapai 61%.

4.3 Menganalisis Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar Kota Depok

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan melihat kondisi eksisting dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Terminal Tipe A Jatijajar bahwa terdapat beberapa variabel dari standar pelayanan minimum Terminal Tipe A yang harus ditingkatkan, dengan persentasi hasil persepsi masyarakat dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 14 Diagram Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Terminal Tipe A Jatijajar bahwa variabel dengan tingkat kualitas paling besar yaitu keteraturan dengan persentasi 18,10%, sedangkan untuk kualitas paling rendah yaitu variabel kemudahan dengan

persentasi 14,57%, oleh sebab itu berdasarkan harapan pengguna diperlukan arahan pengembangan untuk meningkatkan standar pelayanan Terminal Tipe A Jatijajar.

Berdasarkan tabel diatas pelayanan terminal jatijajar berdasarkan kondisi eksisting dan harapan pengguna terminal jatijajar bahwa keenam variabel standar pelayanan minimum dengan hasil kelayakan yaitu Keselamatan dengan kualitas Cukup Layak , Keamanan dengan kualitas Cukup Layak, Keteraturan dengan kualitas Layak, Kenyamanan dengan

kualitas Cukup Layak, Kemudahan dengan kualitas Tidak Layak, Kesetaraan dengan kualitas Layak, adapun beberapa kriteria yang harus ditingkatkan pada beberapa kriteria pelayanan yaitu Peningkatan Informasi Fasilitas Kesehatan, Peningkatan Fasilitas Keamanan, Peningkatan Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis, Peningkatan Area Dengan Jaringan Internet, Peningkatan Informasi Angkutan Lanjutan dan Peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat (Difabel).

Tabel 2 Analisis Pelayanan Terminal Jatijajar Kota Depok

No	Variabel	Kualias Pelayanan	Persepsi Masyarakat	Kondisi Eksisting	Rekomendasi Pengembangan
1	Keselamatan	Cukup Layak	Peningkatan Informasi Fasilitas Kesehatan	 <p>Informasi Fasilitas Kesehatan yang terdapat di terminal jatijajar kurang memadai hanya terdapat flyer himbauan bagi penumpang</p>	Tersedianya informasi peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan)
2	Keamanan	Cukup Layak	Peningkatan Fasilitas Keamanan	 <p>Fasilitas keamanan di terminal jatijajar berdasarkan pengamatan lapangan yaitu terdapat pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu</p>	Penambahan kamera pengawas dan penambahan titik pengamanan terutama tempat peribadatan dan ruang tunggu
3	Keteraturan	Layak	Peningkatan Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis	Berdasarkan hasil pengamatan tidak terdapat Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis di terminal jatijajar	Tersedianya Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis
4	Kenyamanan	Cukup Layak	Peningkatan Area Dengan Jaringan Internet	Tidak terdapat area yang tersedia jaringan internet (hotspot area) di terminal jatijajar	Tersedianya area yang tersedia jaringan internet (hotspot area) di terminal jatijajar
5	Kemudahan	Tidak Layak	Peningkatan Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi angkutan lanjutan di terminal jatijajar tidak tersedia sehingga menyulitkan para pengguna terminal untuk berganti moda transportasi	Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dengan penempatan mudah

No	Variabel	Kualias Pelayanan	Persepsi Masyarakat	Kondisi Eksisting	Rekomendasi Pengembangan
					terlihat dan jelas terbaca
6	Kesetaraan	Layak	Peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat (Difabel)	 <p>Berdasarkan pengamatan lapangan di terminal jatijajar fasilitas penyandang cacat (difabel) sudah tersedia kursi roda dengan kondisi yang memadai</p>	Terdapat ramp portabel atau ramp permanen dengan kemiringan 20 ⁰ untuk penyambung dari platform ke kendaraan

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan pengolahan data serta analisis pada bab sebelumnya, penulis akhirnya dapat menarik kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil analisis Kondisi Eksisting Terminal Jatijajar Kota Depok disimpulkan bahwa kondisi aspek keselamatan di terminal jatijajar kota depok berdasarkan pengamatan lapangan bahwa sebagian besar fasilitas sudah tersedia akan tetapi masih terdapat fasilitas yang kurang memadai seperti informasi fasilitas kesehatan dan informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor sehingga perlu peningkatan fasilitas untuk memudahkan para pengguna terminal jatijajar, kondisi aspek keamanan di terminal jatijajar kota depok dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas keamanan, petugas keamanan, dan media pengaduan gangguan keamanan sudah tersedia dengan sangat memadai, hal ini dapat memberikan rasa aman bagi pengguna terminal jatijajar untuk berpergian, kondisi aspek kehandalan terdapat fasilitas yang belum tersedia yaitu Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis, tidak terdapatnya jadwal angkutan lanjutan dapat mempersulit para pengguna untuk melanjutkan perjalanan sehingga sangat penting untuk dapat dilakukan pemasangan informasi angkutan lanjutan yang jelas dan mudah terlihat, kondisi aspek kenyamanan di terminal jatijajar kota depok

dapat disimpulkan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum tersedia dan memadai yaitu area merokok, area yang tersedia jaringan internet (hotspot area), dan ruang baca (reading corner), oleh sebab itu perlu peningkatan penyediaan fasilitas tersebut untuk kenyamanan pengguna terminal jatijajar, kondisi aspek kemudahan di terminal jatijajar berdasarkan pengamatan lapangan yaitu sebagian besar sudah tersedia dan memadai seperti Letak Jalur Pemberangkatan, Letak Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai (Charger Corner), Tempat Naik Dan Turun Penumpang, Tempat Parkir Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi. Akan tetapi informasi angkutan lanjutan dan tempat penitipan barang masih belum tersedia di terminal jatijajar, dan kondisi aspek kesetaraan di terminal jatijajar kota depok dapat disimpulkan bahwa ketersediaan Fasilitas Penyandang Cacat (Difable) dan Ruang Ibu Menyusui sudah sangat memadai, fasilitas ini sangat membantu para pengguna dengan kebutuhan khusus.

2. Berdasarkan hasil analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe A Jatijajar disimpulkan bahwa tingkat kelayakan pelayanan terminal jatijajar dengan skor tertinggi yaitu aspek keteraturan dengan skor 118 dan klasifikasi layak. Dari tabel diatas tersebut juga, dapat dilihat bahwa variabel dengan skor paling rendah adalah variabel kemudahan dengan skor 95 dan klasifikasi tidak layak. Adapun harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan di terminal jatijajar yaitu

peningkatan Informasi Fasilitas Kesehatan, peningkatan Fasilitas Keamanan, peningkatan Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis, peningkatan Area Dengan Jaringan Internet, peningkatan Informasi Angkutan Lanjutan, peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat (Difabel).

3. Berdasarkan hasil analisis sebelumnya didapatkan rekomendasi pengembangan yaitu Tersedianya informasi peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan), Penambahan kamera pengawas dan penambahan titik pengamanan terutama tempat peribadatan dan ruang tunggu, Tersedianya Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek Lanjutan Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis, Tersedianya area yang tersedia jaringan internet (hotspot area) di terminal jatijajar, Tersedianya Informasi Angkutan Lanjutan dengan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca, Terdapat ramp portabel atau ramp permanen dengan kemiringan 200 untuk penyambung dari platform ke kendaraan

5.2 Saran

Berikut saran dan rekomendasi dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan bagi pemerintah dan badan pengelola transportasi jabodetabek dalam mengevaluasi pelayanan terminal jatijajar
2. Berdasarkan analisis aspek kemudahan dengan memiliki skor 95 dan klasifikasi tidak layak sehingga perlu adanya perhatian khusus dan pengelola terminal jatijajar dan dapat menjadi peningkatan kualitas pelayanan
3. Perlu adanya peningkatan pelayanan peningkatan Informasi Fasilitas Kesehatan, peningkatan Fasilitas Keamanan, peningkatan Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis, peningkatan Area Dengan Jaringan Internet, peningkatan Informasi Angkutan Lanjutan, peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat (Difabel).

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2004. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Anonim. 1992. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- Anonim. 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi Tahun 2018 – 2019.
- Anonim. 2006. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan.
- Anonim. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Anonim. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Anonim. 1993. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum.
- Anonim. 1995. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan.
- Anonim. 2022. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2022 tentang RTRW Kota Depok Tahun 2022 – 2042.
- BPS Kota Depok. 2022. Kota Depok Dalam Angka 2022. Depok: Badan Pusat Statistik Kota Depok.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Direktorat Bina Sistem Prasarana. 2020. Pedoman Teknis Pembangunan Terminal Angkutan Jalan Raya Dalam Kota dan Antar Kota.
- Ir. G. N. Purnama Jaya, MT, 2017. *Manajemen Teknik Transportasi*. Bogor: Unpak Press
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Irwan. 2005. *Tantangan Lingkungan dan Lansekap Hutan Kota*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Latif. 2013. *Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum AKDP Dalam Terminal Alang-alang Lebar Palembang*. Jurnal Teknik Sipil, Vol 9, No. 2.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa*, Perencana dan Praktisi.
- Morlok, E.K. 1998. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- PUPR Kota Depok. 2022. *Data Kondisi Fisik Wilayah Kota Depok*. Depok: Dinas PUPR Kota Depok.
- Rahmy, W. A. 2012. *Kebutuhan Ruang Terbuka Kota, Kawasan Padat, Studi Kasus Wilayah Tegallega, Bandung*. Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia, 281(1), 27–38.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi. 1974. *Setangkai Bunga Sosiologi*. Jakarta: Yayasan Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Soekanto, Soejono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Soekanto, Soerjono. 1993. *Kamus Sosiologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suprapti, Ni Wayan Sri. 2010. *Perilaku Konsumen*. Denpasar: Udayana University Press.
- Terminal Tipe A Jatijajar. 2023. *Data Angkutan Lanjutan, Jumlah Penumpang dan Frekuensi Kendaraan, Data Jumlah Armada Bus*. Depok: Pengelola Terminal Tipe A Jatijajar Kota Depok.
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tony dan Barry Buzan. 2004. *Memahami Peta Pikiran*. Batam: BBC.
- Walgito, B. 2000. *Psikologi Sosial : Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Warpani, Suwardjoko P. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB
- Warpani, Suwardjoko P. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB
- Zeithaml. 2003. *Reasement Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseacrh*. Journal Of Marketing. Januari (58) 111-124.

PENULIS :

1. **Abil Qaim, S.P.W.K.** Alumni (2023) Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan. (Abilqaim21@gmail.com.)
2. **Ir. GN Purnama Jaya, M.T.** Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan.
3. **Dr. Ir. Umar Mansyur, M.T.** Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan.