

**KUALITAS SARANA PRASARANA TERMINAL
DALAM RANGKA MENINGKATKAN LAYANAN
TRANSPORTASI PUBLIK**

(Studi di Terminal Arjosari Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian skripsi
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

REVEYN PUTRA PERMANA

NIM. 125030605111002



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT PERENCANAAN PEMBANGUNAN
MALANG
2017**

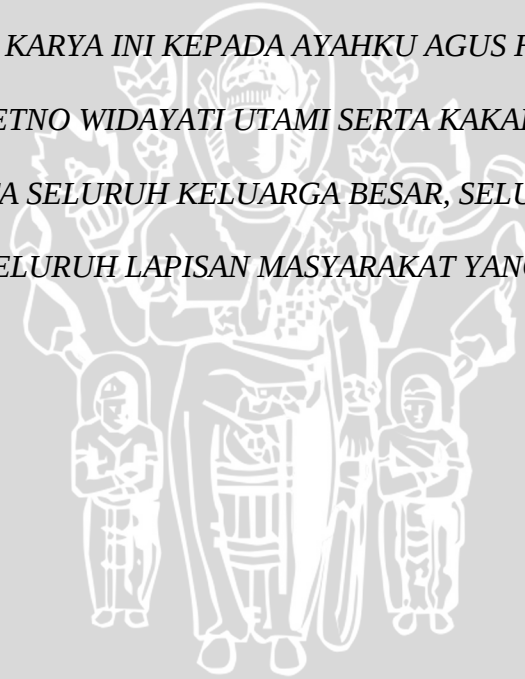
Motto

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah.” - Kahlil Gibran



Persembahan

*KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA AYAHKU AGUS HANDONO DAN
IBUKU TERCINTA RETNO WIDAYATI UTAMI SERTA KAKAKKU AGREY
PUTRI KIRANA SERTA SELURUH KELUARGA BESAR, SELURUH SAHABAT-
SAHABATKU, DAN SELURUH LAPISAN MASYARAKAT YANG TERCANTUM
DALAM SKRIPSI INI*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Sarana Prasarana Terminal Dalam Rangka
Meningkatkan Layanan Transportasi Publik (Studi di Terminal
Arjosari Kota Malang)

Disusun oleh : Reveyn Putra Permana

NIM : 125030605111002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Perencanaan Pembangunan

Malang, Maret 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota



Ainul Hayat, S.Pd, M.Si
NIP. 19730713 200604 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 4 April 2017

Jam : 08.00 – 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Reveyn Putra Permana

Judul : Kualitas Sarana Prasarana Terminal Dalam Rangka
Meningkatkan Layanan Transportasi Publik (Studi di Terminal
Arjosari Kota Malang)

Dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



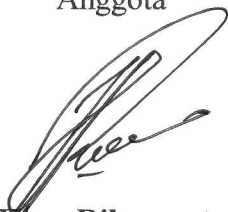
Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota



Ainul Hayat, S.Pd, M.Si
NIP. 19730713 200604 1 001

Anggota



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota



Andhyka Muttaqin, S.AP, MPA
NIK. 2011078504211001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 6 Maret 2017



Nama : Reveyn Putra Permana

NIM : 125030605111002

RINGKASAN

Reveyn Putra Permana, 2017, **Kualitas Sarana Prasarana Terminal Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik (Studi di Terminal Arjosari Kota Malang)** Komisi Pembimbing: (1) Dr. Mochamad Rozikin, M.AP (2) Ainul Hayat, S.Pd, M.Si

Terminal bis adalah tempat sekumpulan bis mengakhiri dan mengawali lintasan operasionalnya. Bangunan terminal penumpang dapat mengakhiri perjalanannya, atau memulai perjalanannya atau juga dapat menyambung perjalanannya dengan mengganti/ pindah lintasan ke bis lainnya. Di lain pihak, bagi pengemudi bis, maka bangunan terminal adalah tempat untuk memulai perjalanannya, mengakhiri perjalanannya dan juga sebagai tempat bagi kendaraan beristirahat sejenak, yang selanjutnya dapat digunakan juga kesempatan tersebut untuk perawatan ringan ataupun pengecekan mesin. Pada dasarnya Terminal Arjosari sendiri merupakan terminal yang sudah berstandar tipe A tetapi pengembangan terus dilaksanakan guna untuk meningkatkan sarana dan prasarana sendiri sehingga dapat membuat calon penumpang merasa nyaman akan menaiki transportasi umum tersebut dan pada saat berada dalam angkutan umum sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas sarana dan prasarana terminal dalam pengembangan Terminal Arjosari Kota Malang melalui dokumen Peraturan Menteri Perhubungan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa dari model interaktif oleh Miles dan Huberman.

Penelitian ini menemukan bahwa bidang pelayanan keselamatan masih terdapatnya crossing antar bus tetapi itu terjadi selama shelter baru belum terpakai., bidang pelayanan keamanan sudah terdapat pos pengaduan yang terdapat pada sebelah loket pembelian tiket., bidang pelayanan kehandalan/keteraturan telah terdapat papan informasi keberangkatan bus dengan besaran tarif, tujuan, dan nama PO., bidang pelayanan kenyamanan terdapat ruang tunggu untuk penumpang dan pengantar sudah dibedakan, bidang pelayanan kemudahan/keterjangkauan dengan letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sudah terpisah, dan bidang pelayanan kesetaraan sudah terdapat lantai miring untuk kursi roda tetapi hanya terdapat pada ruang tunggu saja. Hal yang mempengaruhi kualitas sarana dan prasarana terdapat hambatan yaitu perbedaan pola pikir antara penyelenggara dan pengguna terminal karena terdapatnya pengguna layanan tersebut tidak dapat mematuhi peraturan yang ada serta kurangnya sosialisasi peraturan dengan pihak penyelenggara terminal dan pengguna terminal sendiri.

Kata kunci : Kualitas, Sarana, Prasarana, Terminal

SUMMARY

Reveyn Putra Permana, 2017, **Quality Terminal Infrastructure To Improve The Public Transport Service (Study In Terminal Arjosari Malang City)** Advisory Commitee: (1) Dr. Mochamad Rozikin, M.AP (2) Ainul Hayat, S.Pd, M.Si

The bus terminal is a set of buses terminate and initiate operational trajectory. Passenger terminal building can end his journey, or start of journey or also can connect on their way to replace/ move the track to the other bus. On the other hand, the bus driver, the terminal building is the place to start the journey, ending his journey and also as a vehicle for a short rest, which can then be used also the occasion for the treatment of mild or checking machines. Basically Terminal Arjosari itself is a terminal that is already standard type A but development continues to be implemented in order to improve its own facilities and infrastructure so as to make passengers feel comfortable going up the public transport and when in public transport alone.

This study aims to determine, describe and analyze the quality of terminal facilities and infrastructure in the development of Terminal Arjosari Malang through the document Regulation of the Minister of Transportation. This research use descriptive research with a qualitative approach. The collection of data used by the author is by interview, observation and documentation. While the technique of analysis of interactive model by Miles and Huberman.

This study found that of service safety sector is the presence of crossing between the bus but it occurred during a shelter new unused, the safety services already exist post complaints contained in the next booth ticket purchase, service reliability/ regularity sector have contained information board bus departure with cost, destination, and the name of the PO, service comfort there is a waiting room for passengers and the introduction already differentiated, service convenience / accessibility sector on the location of lane departure and arrival are separated, and service equality sector is already contained a sloping floor for wheelchairs but only contained in the waiting room only. Things that affect the quality of facilities and infrastructure are barriers that differences in mindset between the organizer and the user terminal because of the presence of the service users are unable to comply with existing regulations and a lack of socialization regulations by the organizer user terminal and the terminal itself.

Keywords: Quality, Facilities, Infrastructure, Terminal

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, petunjuk dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan. Sholawat serta Salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan karya sakral sebagai rangkaian tugas terakhir dalam proses perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana. Dalam skripsi ini, penulis mengambil judul **“Kualitas Sarana Prasarana Terminal Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik (Studi di Terminal Arjosari Kota Malang)”** Penulis sengaja mengambil tema dan judul di atas, sebagai wujud kepedulian kualitas sarana dan prasarana untuk meningkatkan layanan transportasi publik yang ada di Terminal Arjosari dalam rangka memberi masukan atas hasil kajian tentang kualitas sarana dan prasarana.

Dalam menyelesaikan tulisan ini, penulis banyak mendapatkan dukungan secara moril, masukan, saran, maupun sarana diskusi dalam rangka mengkaji dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

3. Bapak Dr. Hermawan, S.IP, M.Si selaku Ketua Minat Perencanaan Pembangunan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Mochamad Rozikin, M.AP yang selama ini menjadi pembimbing, sekaligus bapak dan teman diskusi untuk penulis.
5. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si yang selama ini selalu setia membimbing, bapak dan teman diskusi untuk penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen jurusan Administrasi Publik yang selama ini telah membimbing dan menularkan kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
7. Kepala UPT. Terminal Arjosari Bapak Hadi Supeno yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Terminal Arjosari Bapak Agus Ruskandi yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data.
9. Crew Bus, Crew Angkutan Kota, serta masyarakat pengguna berada di Terminal Arjosari yang telah menerima kehadiran penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Perencanaan Pembangunan 2012 yang selalu memberikan dukungan dan inspirasi untuk penulis.
11. Teman spesial M. Farid Ansyori, Ahmad Katon Suluh, dan Tita Irbah Rofifah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan waktu untuk berdiskusi

12. Teman Sepermainan (Tessa, Niam, Rizky, Tita, Nindy, Sari, Asfin, Azhar, Azizah, dan Puput) yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan inspirasi untuk penulis.

13. Teman-teman kos spesial Tessa, Niam, dan Agus yang senantiasa memberikan dukungan, dan waktu untuk berdiskusi.

14. Teman-teman *Bis Mania Community* Korwil Pantura Rajekwesi (PANJER) area Lamongan yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan berdiskusi kepada penulis.

Penulis sadar bahwa karya ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kualitas karya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan keilmuan dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk kemajuan Indonesia.

Malang, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

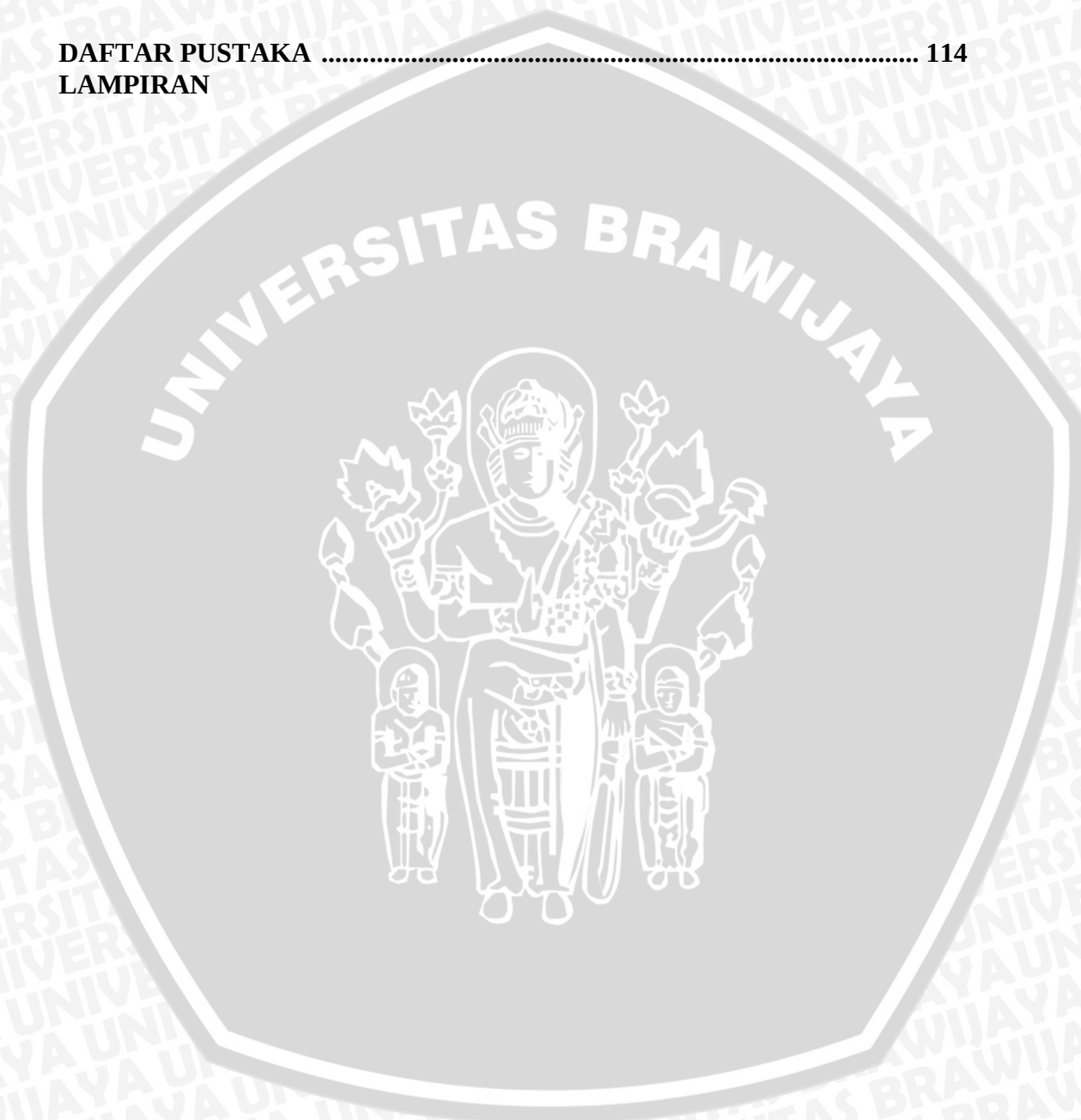
MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 12
A. Perencanaan Pembangunan	12
1. Pengertian Perencanaan	12
2. Definisi Pembangunan	14
3. Definisi Perencanaan Pembangunan	16
B. Kualitas	18
1. Pengertian	18
C. Layanan Publik	21
1. Pengertian	21
2. Tujuan Pelayanan Publik	21
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	22
4. Dimensi Pelayanan Publik	22
D. Sarana Dan Prasarana	23
1. Pengertian Sarana	23
2. Pengertian Prasarana	24
E. Transportasi Publik	25
1. Pengertian Transportasi	25
2. Sistem Transportasi	26
3. Peran Transportasi	27
4. Jenis Transportasi	29
5. Fungsi Transportasi	29

F. Terminal	31
1. Pengertian Terminal	31
2. Fasilitas Terminal	33
3. Letak dan Luas Terminal	34

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Fokus Penelitian	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
1. Gambaran Umum Kota Malang	44
2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Malang	49
3. Gambaran Umum Terminal Arjosari Kota Malang	55
B. Penyajian Data	58
1. Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari	59
a. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keselamatan	60
b. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keamanan	65
c. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keandalan/Keteraturan	68
d. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kenyamanan	74
e. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	79
f. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kesetaraan	84
2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang	89
a. Faktor Pendukung	89
b. Faktor Penghambat	90
C. Analisis Data	90
1. Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari	90
a. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keselamatan	91
b. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keamanan	93
c. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keandalan/Keteraturan	95
d. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kenyamanan	97
e. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	99
f. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kesetaraan	101
2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang	103
a. Faktor Pendukung	103
b. Faktor Penghambat	104

BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

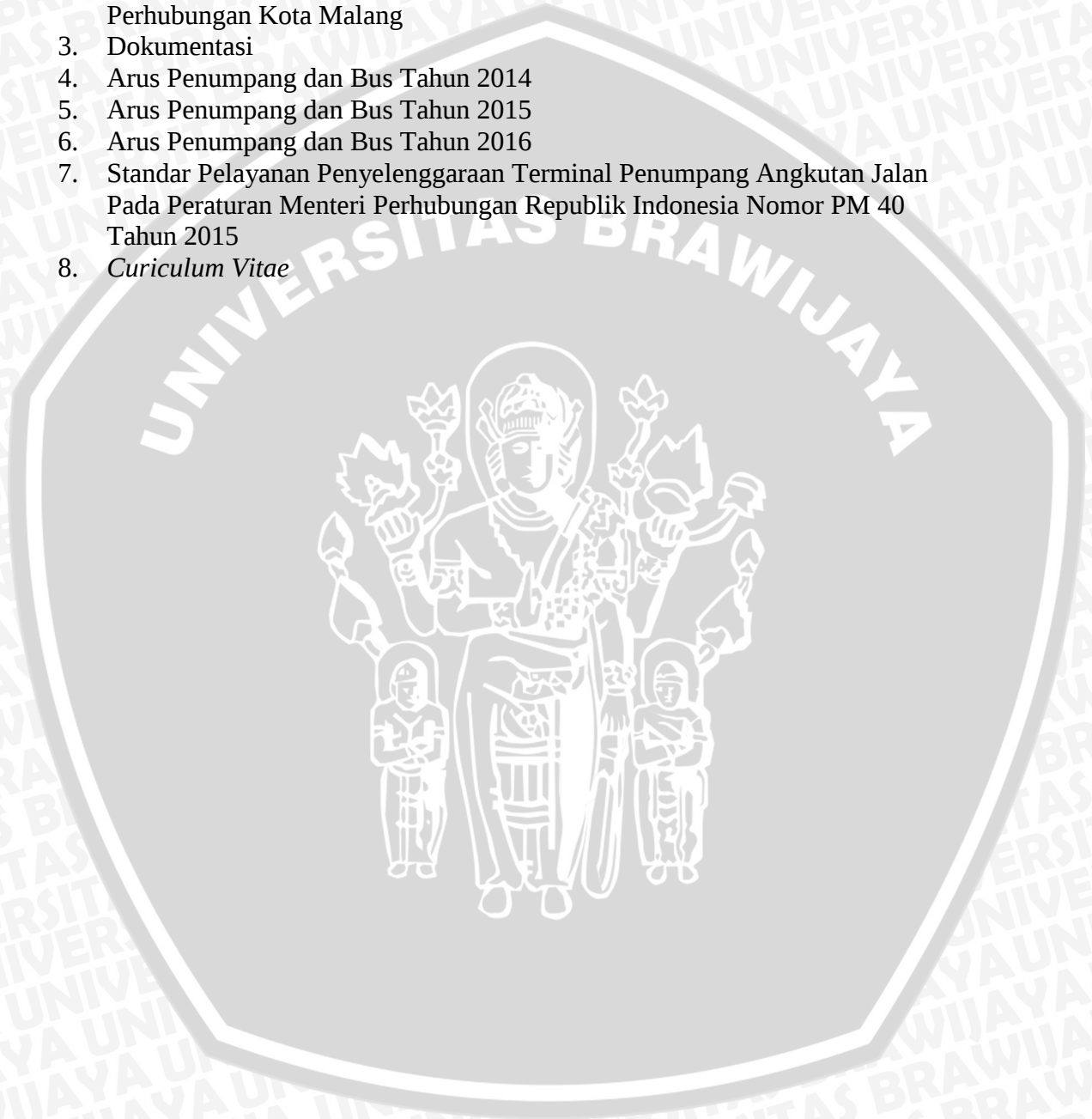
1. Kebutuhan Luas Terminal	34
2. Jumlah Penduduk Dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Malang Pada Tahun 2010, 2014, Dan 2015	47
3. Panjang Jalan Menurut Kondisi Permukaan Jalan di Kota Malang 2013, 2014	48
4. SDM Dinas Perhubungan Kota Malang Berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang	54
5. SDM Dinas Perhubungan Kota Malang Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Teknis	55
6. Trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Non Patas/ Ekonomi Yang Melintasi Terminal Arjosari	56
7. Trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Patas/ Non Ekonomi Yang Melintasi Terminal Arjosari	57
8. Trayek Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Yang Melintasi Terminal Arjosari	57
9. Trayek Angkutan Kota (Angkot) Yang Melintasi Terminal Arjosari.....	58
10. Trayek Angkutan Desa (Angdes) Yang Melintasi Terminal Arjosari	58
11. Tabel Existing Hasil Penelitian	106
12. Tabel Perbandingan Standar	109

DAFTAR GAMBAR

1. Tampak Depan Terminal Arjosari Kota Malang	5
2. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	42
3. Peta Kota Malang	45
4. Peta Lokasi Dinas Perhubungan Kota Malang	49
5. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Malang	53
6. Struktur Organisasi UPT Terminal Arjosari	56
7. Fasilitas Lajur Pejalan Kaki	61
8. Salah Satu Rambu Evakuasi (Titik Berkumpul)	62
9. Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	64
10. Pos Informasi dan Pengaduan	66
11. Papan Informasi Jadwal Keberangkatan Bus	70
12. Loket Penjualan Tiket	73
13. Fasilitas Peribadatan/ Mushollah (Tahap Renovasi)	75
14. Ruang Tunggu Zona I Terminal Arjosari	76
15. Toilet Baru Pada Saat Belum Digunakan	78
16. Lajur Pemberangkatan	80
17. Lajur Kedatangan Setelah Direnovasi	81
18. Tempat Parkir Kendaraan Pribadi dan Taxi	83
19. Lantai Dibuat Berbeda Berbeda	85
20. Lantai Miring/ Ramp Permanen	86

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Malang
2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian/ Survey/ Research Dinas Perhubungan Kota Malang
3. Dokumentasi
4. Arus Penumpang dan Bus Tahun 2014
5. Arus Penumpang dan Bus Tahun 2015
6. Arus Penumpang dan Bus Tahun 2016
7. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015
8. *Curriculum Vitae*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia, hewan atau mesin (Zulfiar, 2010:2). Berdasarkan definisi tersebut, terdapat unsur pergerakan (movement) dalam transportasi berupa perpindahan tempat atas barang atau penumpang secara fisik dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Menurut UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana, dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami maupun buatan/rekayasa.

Menurut Nasution (2008:7) Transportasi merupakan salah satu prasarana yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi negara. Pertumbuhan ekonomi suatu negara tergantung pada tersedianya pengangkutan antar kota dan/atau propinsi negara tersebut. Sebagai sistem lalu lintas kota, transportasi berkembang menjadi bagian kota yang sangat penting karena penduduk memiliki kebutuhan untuk bergerak/berpindah dan memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pada kota-kota besar yang memiliki banyak penduduk dan mempunyai kegiatan perkotaan yang sangat luas dan insentif,

maka diperlukan pelayanan transportasi yang berkapasitas besar, terpadu, dan dinamis. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat produktivitas penduduk di suatu daerah, maka dibutuhkan kapasitas transportasi yang semakin besar pula.

Transportasi selain berfungsi sebagai penunjang, di sisi lain juga harus mampu merangsang pertumbuhan sektor-sektor lainnya. Oleh karena itu pembangunan sektor transportasi harus dilaksanakan secara multidimensional, dimana harus memperhatikan tidak hanya situasi dan kondisi transportasi itu sendiri tetapi juga memperhatikan lingkungan yang dipengaruhi dan mempengaruhinya termasuk sarana dan prasarana. Seiring perkembangan kota maka kebutuhan transportasi diperkotaan bahkan digunakan untuk urban atau untuk berpindah tempat maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang mampu memuat hampir seluruh masyarakat kota yang ingin berpindah. Permasalahan sarana dan prasarana transportasi dalam mendukung urban yaitu menyiapkan tempat yang besar agar dapat mampu menampung jumlah penduduk yang ingin masuk dan keluar kota tersebut. Menyadari perananan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam salah satu sistem transportasi secara terpadu yakni teminal.

Menurut Tamin (1997:7), prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut, Berdasarkan tiga peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembangan wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan

rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi.

Dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Selain itu terminal bis adalah tempat sekumpulan bis mengakhiri dan mengawali lintasan operasionalnya. Dengan mengacu pada definisi tersebut, maka pada bangunan terminal penumpang dapat mengakhiri perjalanannya, atau memulai perjalanannya atau juga dapat menyambung perjalanannya dengan mengganti/ pindah lintasan ke bis lainnya. Di lain pihak, bagi pengemudi bis, maka bangunan terminal adalah tempat untuk memulai perjalanannya, mengakhiri perjalanannya dan juga sebagai tempat bagi kendaraan beristirahat sejenak, yang selanjutnya dapat digunakan juga kesempatan tersebut untuk perawatan ringan ataupun pengecekan mesin.

Berdasarkan pemahaman mengenai transportasi, terminal memegang peranan untuk membantu memperlancar kegiatan transportasi. Terminal terdapat di setiap kota atau kabupaten untuk menghubungkan antar kota atau antar provinsi. Untuk

mencapai tujuan pembangunan nasional, transportasi memiliki posisi yang strategis sebagai faktor penunjang. Terminal menjadi salah satu bagian penting bagi kelancaran penggunaan kendaraan umum jalur darat. Selain merupakan tempat pemberhentian dan pemberangkatan kendaraan khususnya transportasi publik, terminal juga memegang peranan untuk mengatur arah sirkulasi dan hirarki jalan. Terminal juga memerlukan fasilitas yang diperuntukkan bagi calon penumpang pengguna kendaraan umum dan juga semua orang yang berada di terminal tersebut.

Ditinjau dari sistem jaringan rute secara keseluruhan, maka terminal bis merupakan simpul utama dalam jaringan, yang dalam jaringan ini sekumpulan lintasan rute bertemu. Dengan demikian, terminal bis merupakan komponen utama dari jaringan yang mempunyai peran yang cukup signifikan. Karena kelancaran yang ada pada terminal akan mempengaruhi efisiensi dan efektifitas sistem angkutan umum secara keseluruhan. Kebutuhan dan penentuan lokasi sub terminal ditentukan sesuai dengan perkembangan dan distribusi permintaan angkutan umum. Untuk efisiensi penggunaan dana pembangunan sub terminal, maka penentuan prioritas dan pentahapan pembangunan perlu dilakukan. Penentuan kebutuhan dan lokasi sub terminal tentu mempertimbangkan rencana pengembangan tata ruang, jaringan jalan serta lokasi terminal tipe A yang ada saat ini.

Kota Malang yang semakin hari berkembang dengan pesat mau tidak mau memaksa terjadinya mobilitas masa secara besar-besaran, dan hal ini tentu saja berkorelasi dengan jumlah alat transportasi umum. Di Kota Malang sendiri terdapat tiga terminal untuk menunjang layanan transportasi umum, yakni Terminal Arjosari, Terminal Landungsari, dan yang paling baru Terminal Hamid Rusdi. Kota

Malang merupakan kota transit atau kota penghubung antara dua kota besar yaitu Surabaya dan Blitar. Hal tersebut mengakibatkan Kota Malang dilewati oleh ribuan kendaraan setiap harinya, baik dari arah Surabaya maupun dari arah Blitar. Selain kendaraan pribadi, moda transportasi umum seperti bus juga melewati dan berhenti di Kota Malang. Selain bus antar dua kota tersebut, Kota Malang juga dilewati dan menjadi pemberhentian bus antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun bus antar kota antar provinsi (AKAP). Saat ini pemberhentian bus-bus tersebut terpusat pada Terminal Arjosari.

Terminal Arjosari merupakan terminal terpadu yang terletak di Kecamatan Blimbing yang merupakan pintu gerbang Kota Malang dari arah utara. Terminal ini merupakan terminal terpadu yang juga melayani angkutan dalam kota, dan bus dalam provinsi maupun antar provinsi. Terminal ini merupakan penghubung dari terminal-terminal kecil yang ada di wilayah Malang Raya, Blitar dan Kediri.



Gambar 1. Tampak Depan Terminal Arjosari Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Tetapi pada kenyataannya pengembangan terminal Arjosari mengalami keterhambatan yang sangat lama dan baru dikerjakan lagi pada tahun 2015. Akhirnya shelter yang telah mangrak dapat digunakan pada mestinya akan tetapi masih digunakan unruk bus-bus yang menggunakan trayek AKAP (Antar Kota Antar Provinsi). Disisi lain fasilitas penunjang pengembangan terminal Arjosari, tidak disediakan parkir untuk pengantar atau parkir sementara untuk motor maupun mobil. Khususnya untuk parkir sementara mobil disediakan tetapi tidak terlalu banyak padahal banyak pengantar yang menggunakan mobil pribadi. Untuk roda 2/ sepeda motor tidak disediakan lahan parkir sementara untuk pengantar.

Seiring dengan perkembangan zaman, terminal Arjosari mengalami banyak pengembangan dan pemugaran serta pembangunan yang bersifat modern sebagai penunjang peningkatan calon penumpang yang akan memakai jasa transportasi umum tersebut. Pada dasarnya terminal Arjosari sendiri merupakan teminal yang sudah berstandar tipe A tetapi pengembangan terus dilaksanakan guna untuk peningkatan layanan transportasi umum sendiri sehingga terminal Ajosari dapat membuat calon penumpang merasa nyaman akan menaiki transportasi umum tersebut dan pada saat berada dalam angkutan umum sendiri. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Malang juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 33, dijelaskan bahwa untuk menunjang kelancaran perpindahan orang dan/atau barang serta keterpaduan intramoda dan antarmoda di tempat tertentu, dapat dibangun dan diselenggarakan Terminal. Disamping itu setiap kendaraan bermotor umum dalam trayek wajib singgah di terminal yang sudah ditentukan,

kecuali ditetapkan lain dalam izin trayek. Serta mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.1361/AJ.106/DRJD/2003 Tentang Penetapan Simpul Jaringan Transportasi Jalan Untuk Terminal Penumpang Tipe A Di Seluruh Indonesia, bahwa Simpul jaringan transportasi jalan berupa terminal penumpang tipe A pada jaringan transportasi jalan, berfungsi terutama untuk pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara serta dapat juga sekaligus melayani angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan perdesaan.

Dinas Perhubungan Kota Malang mempunyai peranan penting sebagai dinas yang menangani bidang transportasi secara umum termasuk mengatur dan mengembangkan terminal di Kota Malang tetapi untuk terminal tipe A sudah berpindah tangan dan sudah dipegang oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2016 lalu, sehingga Dinas Perhubungan terkait khususnya Dinas Perhubungan Kota Malang sudah tidak bertanggung jawab atas pembenahan maupun penanganan seperti pada wawancara berikut oleh Bapak Kusnadi selaku Kadishub kepada andalus911fm.com :

"Sekarang sudah bukan kami lagi yang menangani. Terminal Arjosari sudah dikelola oleh Pemerintah Pusat mulai Oktober. Kalau masalah pengelolaan seperti apa mungkin bisa ditanyakan ke pusat saja," ujar Kusnadi selaku Kadishub.

Sehubungan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Malang yaitu dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengoperasian dan pemeliharaan terminal. Meski banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang buruknya fasilitas terminal Arjosari tersebut, Dinas Perhubungan tidak dapat

melakukan banyak tindakan. Hal ini disebabkan oleh wewenang mereka hanyalah sebatas pengoperasian dan pemeliharaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Kualitas Sarana Prasarana Terminal Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik (Studi di Terminal Arjosari Kota Malang).”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik?
2. Hal apa saja yang mempengaruhi kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas, ada beberapa tujuan dalam penulisan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik.
2. Untuk mengetahui hal apa saja pengaruh kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi sumbangan manfaat, diantaranya :

1. Kontribusi Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya Terminal Arjosari dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana terminal dibidang meningkatkan layanan transportasi publik.
 - b. Memberikan informasi kepada pemerintah Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya Terminal Arjosari mengenai faktor-faktor yang ada dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana terminal dibidang meningkatkan layanan transportasi publik.
2. Kontribusi Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah bagi pengembangan Ilmu Administrasi, khususnya tentang pelayanan publik.
 - b. Hasil penelitian ini sebagai bahan rujukan atau referensi bagi peneliti berikutnya yang mengkaji tentang kualitas sarana prasarana terminal dalam meningkatkan layanan transportasi publik.
3. Kontribusi Bagi Peneliti
 - a. Untuk meningkatkan pengetahuan tentang kinerja Dinas Perhubungan Kota Malang dan Terminal Arjosari tentang kualitas sarana prasarana terminal dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik. Sebagai media latihan untuk menguji tentang kemampuan dan pemahaman kita yang selama ini telah diasah di bangku kuliah, terutama

dalam hal identifikasi masalah, menganalisa masalah yang kemudian diharapkan bisa memberikan solusi atas masalah tersebut.

E. Sitematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar masalah yang akan dibahas, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai dasar dan landasan berpijak yang digunakan dalam penyusunan skripsi sebagai alat untuk melakukan analisa dan interpretasi, dapat berbagai teori, konsep atau pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dibidangnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini dikemukakan hasil penelitian yang menyajikan data-data dari situs penelitian, kemudian dianalisis menggunakan teori yang telah dipilih sesuai tema penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya berdasarkan hasil penyajian data

lapangan dan analisa teoritik dari penulis, serta saran-saran dari peneliti yang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya pencapaian tujuan dan manfaat bersama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perencanaan Pembangunan

1. Pengertian Perencanaan

Pada masyarakat yang menganut suatu falsafah kemasyarakatan sosialisme, atau bahkan *intervensionisme* maka terdapat suatu keyakinan bahwa arah pembangunan didalam masyarakat yang baik hanya bisa dilakukan melalui suatu pengarahan dan campur tangan dari pemerintah. Sebab, dengan adanya pengarahan dan campur tangan pemerintah masyarakat akan berkembang, seperti halnya menurut Tjokroamidjojo (1984:8) yang menyatakan mengenai pentingnya pengarahan dan ikut campur pemerintah sebagai berikut: a) Penggunaan sumber-sumber pembangunan secara efisien dan efektif; b) Keperluan mendobrak ke arah perubahan struktural ekonomi dan sosial masyarakat; c) Yang terpenting adalah arah perkembangan untuk kepentingan keadilan sosial.

Dari berbagai alasan mengenai mengadakan perencanaan maka dikemukakan beberapa pengertian tentang perencanaan agar dapat menjelaskan fungsi dan arti dari perencanaan.

Pengertian perencanaan menurut Tjokroamidjojo (1984:12) adalah perencanaan adalah suatu cara bagaimana mencapai tujuan sebaik-baiknya (*maximum output*) dengan sumber-sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif.”

Selain itu, menurut Nitisastro dalam Tjokroamidjojo (1984:14), menyebutkan tentang pengertian perencanaan seperti berikut:

“Perencanaan ini pada dasarnya berkisar kepada dua hal: yang pertama ialah penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan konkrit yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai-nilai yang dimiliki masyarakat yang bersangkutan, dan yang kedua ialah pilihan diantara cara-cara alternatif yang efisien serta rasional guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. Baik untuk penentuan tujuan yang meliputi jangka waktu tertentu maupun bagi pemilihan cara-cara tersebut diperlukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria tertentu yang terlebih dahulu harus dipilih pula.”

Perencanan pada dasarnya adalah suatu cara atau penetapan alternatif, yaitu menentukan arah atau langkah yang akan diambil dari berbagai kemungkinan bidang dan langkah yang ada. Bidang dan langkah yang diambil ini, harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, memanfaatkan sumberdaya yang tersedia dan meminimalisir resiko sekecil-kecilnya. Oleh karena itu, dalam penentuannya timbul berbagai bentuk perencanaan yang merupakan alternatif-alternatif, ditinjau dari berbagai sudut, seperti yang dikutip oleh Fitria (2014) dari pendapatnya Khairuddin (1992:48), diantaranya:

- a. Dari segi jangka waktu, perencanaan dapat dibedakan menjadi 2, yaitu: 1) perencanaan jangka pendek (1 tahun), dan 2) yaitu perencanaan jangka panjang (lebih dari 1 tahun).
- b. Dari segi luas lingkupnya, perencanaan dapat dibedakan menjadi 3, yaitu 1) perencanaan nasional (umumnya untuk mengejar keterbelakangan suatu bangsa dalam berbagai bidang), 2) perencanaan regional (untuk menggali potensi suatu wilayah dan mengembangkan kehidupan masyarakat wilayah itu), dan 3) perencanaan lokal, misalnya: perencanaan kota (untuk mengatur pertumbuhan kota, menertibkan penggunaan tempat dan memperindah corak kota) dan perencanaan desa (untuk menggali potensi suatu desa serta mengembangkan masyarakat desa tersebut).
- c. Dari segi bidang kerja yang dicakup, dapat dikemukakan antara lain: industrialisasi, agrarian (pertahanan), pendidikan, kesehatan, pertanian, pertahanan, dan keamanan, dan lain sebagainya.

- d. Dari segi data jenjang organisasi dan tingkat kedudukan manajer, perencanaan dibedakan menjadi 3, yaitu: 1) perencanaan huan *policy planning*, 2) perencanaan program (*program planning*) dan 3) perencanaan langkah *operational planning*.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang paling penting, karena tanpa adanya perencanaan fungsi-fungsi dalam manajemen lainnya seperti pengorganisasian, pengerahan, pengembangan, dan pengontrolan tidak dapat berjalan dengan baik. Selain itu, Perencanaan juga merupakan suatu proses dalam mendefinisikan tujuan didalam suatu organisasi baik dalam pembuatan strategi untuk mencapai tujuan itu maupun dalam proses mengembangkan rencana aktivitas kerja dari suatu organisasi.

2. Definisi Pembangunan

Pada intinya suatu pembangunan itu merupakan suatu proses atau usaha perubahan-perubahan untuk menuju kearah yang lebih baik lagi dengan tujuan agar dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia tujuan pembangunan nasional telah tercantumkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Sedangkan pengertian pembangunan menurut Siagian dalam Suryono (2008:21), yang menyatakan bahwa:

“Pembangunan merupakan usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, Negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Dengan demikian, berdasarkan pendapat diatas pembangunan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sadar dan terencana dan tujuan dari pembangunan adalah suatu usaha membina bangsa dalam rangka pencapaian tujuan bangsa dan negara yang telah ditentukan”.

Sedangkan menurut Tjiptoherijanto dan Manurung (2010:132) mengatakan bahwa pembangunan dapat dipandang suatu kebijakan publik yang multidimensi

dan lintas generasi. Dapat dikatakan multidimensi karena pembangunan mencakup dimensi-dimensi ekonomi dan non ekonomi. Pembangunan memiliki karakteristik yang berbeda antara pembangunan yang dilakukan sekarang dan yang akan dilakukan dimasa mendatang.

Dari definisi-definisi yang diungkapkan oleh para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan merupakan suatu usaha atau suatu rangkaian usaha untuk melakukan suatu perubahan yang terencana dan harus dilakukan secara sadar untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi tersebut.

Pengertian pembangunan menurut Siagian (2014:4) didefinisikan pembangunan didefinisikan sebagai rangkaian usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu negara bangsa menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Apabila pembangunan didefinisikan secara sederhana, maka akan memunculkan paling sedikit tujuh ide, diantaranya :

- a. Pembangunan merupakan suatu proses yang berarti bahwa pembangunan merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan dan terdiri dari tahap yang di satu pihak bersifat independen, akan tetapi di lain pihak merupakan bagian dari sesuatu yang bersifat tanpa akhir.
- b. Pembangunan merupakan upaya yang secara sadar ditetapkan sebagai sesuatu yang bersifat tanpa akhir.
- c. Pembangunan dilakukan secara terencana, panjang, jangka menengah, dan jangka pendek.
- d. Rencana pembangunan mengandung makna pertumbuhan dan perubahan.
- e. Pembangunan mengarah pada modernitas yang diartikan hidup yang baru dan lebih baik daripada sebelumnya, yang rasional dan sistem budaya yang kuat tetapi fleksibel.
- f. Modernisasi yang ingin dicapai melalui berbagai kegiatan pembangunan per definisi bersifat multidimensional yang artinya modernitas tersebut mencakup seluruh segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dapat menjawab tantangan dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan.

- g. Semua hal yang telah tersebut di atas ditujukan kepada usaha pembinaan bangsa sehingga negara bangsa yang bersangkutan semakin kukuh fondasinya dan semakin mantab keberadaannya sehingga menjadi negara bangsa yang sejajar dengan bangsa-bangsa lain di dunia karena mampu menciptakan situasi yang membuatnya berdiri sama tinggi dan duduk sama rendah dengan negara bangsa lain tersebut. (Siagian, 2014:4-5).

3. Definisi Perencanaan Pembangunan

Tidak semua perencanaan maupun rencana-rencana adalah suatu perencanaan pembangunan. Ada beberapa hal yang membedakan suatu perencanaan pembangunan, yaitu dipenuhinya berbagai ciri-ciri tertentu serta adanya tujuan yang bersifat pembangunan. Ciri suatu perencanaan pembangunan adalah suatu usaha pencapaian tujuan-tujuan pembangunan biasanya terkait pula dengan peranan pemerintah sebagai pendorong pembangunan (*agent of development*).

Perencanaan pembangunan memang merupakan suatu usaha refleksi dari peran pemerintah dalam mendorong gerak pembangunan ke arah tertentu. Tetapi perlu diingat bahwa proses atau usaha pembangunan yang berencana adalah proses usaha masyarakat yang luas. Oleh sebab itu, perencanaan pembangunan harus pula dilihat dalam konteks dinamika proses pembangunan dari suatu masyarakat serta perlu disusun dalam perencanaan strategis.

Pengertian perencanaan pembangunan menurut Albert Waterstone yang dikutip dalam Tjokroamidjojo (1984:12) adalah perencanaan pembangunan adalah melihat kedepan dengan mengambil pilihan berbagai alternatif dari kegiatan untuk mencapai tujuan masa depan tersebut dengan terus mengikuti agar supaya pelaksanaannya tidak menyimpang dari tujuan.

Sedangkan pengertian perencanaan pembangunan menurut Tjokroamidjojo (1984:12) yaitu perencanaan pembangunan adalah suatu pengarahan penggunaan sumber-sumber pembangunan (termasuk sumber-sumber ekonomi) yang terbatas adanya, untuk mencapai tujuan-tujuan keadaan sosial ekonomi yang lebih baik secara lebih efisien dan efektif.”

Menurut Tjokroamidjojo (1987:62) Dengan demikian didalam perencanaan pembangunan perlu diketahui lima hal pokok, yaitu:

- a. Permasalahan-permasalahan pembangunan suatu negara atau masyarakat yang dikaitkan dengan sumber-sumber pembangunan yang dapat diusahakan.
- b. Tujuan serta sasaran rencana yang ingin dicapai.
- c. Kebijakan-sasaran dan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran rencana dengan melihat penggunaan sumber-sumbernya dan pemilihan alternatif-alternatifnya yang terbaik.
- d. Penterjemahan dalam program-program atau kegiatan-kegiatan usaha yang konkrit.
- e. Pemilihan tujuan dan sasaran-sasaran rencana maupun mengenai kebijakan-sasaran dan cara mencapainya tergantung pula dari preferensi-preferensi berdasar nilai-nilai sosial dan politik masyarakat bangsa tertentu.

Dalam penetapan suatu tujuan ada tiga unsur penting dalam perencanaan pembangunan yang meminta perhatian adalah:

1. Perlunya koordinasi;
2. Konsistensi antara berbagai variabel sosial ekonomi suatu masyarakat;
3. Penetapan skala prioritas.

Berdasarkan definisi dari para pakar mengenai perencanaan pembangunan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan pembangunan merupakan suatu disiplin ilmu untuk melakukan suaturangkaian proses kegiatan dalam merumuskan sebuah keputusan mengenai apa yang diharapkan pada pembangunan kedepan, agar

proses pembangunan dapat terarah seperti apa yang telah direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu, agar tujuan dan cita-cita pemerintah dapat tercapai maka diperlukan suatu perencanaan pembangunan yang jelas dan terarah.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwasannya agar peningkatan kualitas sarana dan prasarana terminal Arjosari oleh Dinas Perhubungan Kota Malang dapat tercapai dengan baik sehingga terminal Arjosari dapat mengembangkan sarana dan prasarana, maka diperlukan suatu strategi atau perencanaan pembangunan yang baik dan terarah serta berkelanjutan.

B. Kualitas

1. Pengertian

Definisi kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Gasperz (1997) menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2011:4) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/ cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala

sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Jadi kualitas merupakan sesuatu hal yang bebas dari kerusakan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara benar dengan kesesuaian dan persyaratan serta dapat membahagiakan pelanggan tersebut. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu dengan sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Maka dari itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:4) kualitas pelayanan publik yaitu suatu kondisi yang dapat berubah-ubah sesuai dengan perkembangan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat pemberian pelayanan khususnya pelayanan publik tersebut.

Dalam definisi lain Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008 : 51). Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2008) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan. Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program

pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2006:42) mendefinisikan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Menurut American Society For Quality Control, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2008:65)

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006)

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

C. Layanan Publik

1. Pengertian

Menurut Liljan, dkk (2008:2) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sehingga pekerja tidak dapat semena-mena memakai pelayanan tersebut karena dapat mempengaruhi reputasi dari jasa layanan tersebut. Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAM/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan permintaan masyarakat yang dapat berpindah-pindah maupun banyak permintaan. Maka penyedia layanan dapat mensaring mana yang didahulukan sehingga masyarakat dapat mempercayai penyedia layanan tersebut mengerti akan kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan juga dapat memilah layanan yang penting sehingga mampu membedakan kualitas pelayanan yang baik dan dimana terjadi layanan tersebut dibuat serta menggunakan analisa yang sudah ditetapkan oleh pembuat layanan tersebut.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk kepuasan itu, menurut Liljan, dkk (2008:6) dituntut kualitas layanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:43) unsur-unsur pelayanan publik harus mengandung dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Dimensi Pelayanan Publik

Sepuluh dimensi pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47) adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

D. Sarana dan Prasarana

1. Pengertian Sarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan; alat; media. Pendapat Zulfiar (2010:69) sarana merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan dan alat ini berupa benda yang bergerak, benda ini dapat bergerak sendiri maupun digerakkan oleh benda lainnya. Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor (UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan). Dalam pendapat lain mengartikan sarana adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha (Suharsimi 1988:82).

Menurut Suharsimi (1988:82) secara garis besar sarana penunjang dibedakan atas dua jenis, yaitu :

- a. Sarana fisik, yakni segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan dan

melancarkan suatu usaha. Sarana fisik juga disebut sarana materil, contoh: kendaraan, alat komunikasi, alat penampil, dsb.

- b. Sarana uang, yakni segala sesuatu yang bersifat mempermudah suatu kegiatan sebagai akibat bekerjanya nilai uang.

2. Pengertian Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya) seperti jalan dan angkutan. Menurut Zulfair (2010:42) prasarana atau infrastruktur merupakan tempat untuk keperluan atau tempat pergerakan sarana yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya yang tersedia atau ditempatkan disuatu tempat atau juga disebut *permanent way* atau instalasi tetap. Infrastruktur merupakan suatu set struktur yang bergabung antara satu sama lain lalu membentuk satu rangka yang menyongkong keseluruhan struktur tertentu.

Prasarana lalu lintas dan angkutan jalan adalah ruang lalu lintas, terminal, dan perlengkapan jalan yang meliputi marka, rambu, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan pengaman pengguna jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung (UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan). Penjelasan lain dalam Keputusan Menteri Kehutanan No. 91 Tahun 2003 Tentang Pembakuan Sarana Dan Prasarana Kerja Perkantoran Departemen Kehutanan menyebutkan bahwa, prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Dengan kata lain, prasarana merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam kegiatan yang sifatnya permanen atau tetap seperti gedung, lapangan, aula, dsb dalam suatu organisasi maupun perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, sarana dan prasarana merupakan sesuatu fasilitas dan alat yang dapat digunakan sebagai perlengkapan untuk memanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Adapun tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan ideal dalam organisasi, maka kegiatan usaha dapat berjalan dengan baik. Sebab sarana dan prasarana yang tidak mendukung tidak akan membuahkan hasil secara maksimal dalam organisasi tersebut.

E. Transportasi Publik

1. Pengertian Transportasi

Menurut Kamaludin (2003:13) transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Jadi, transportasi merupakan jasa yang diberikan untuk menolong manusia dan barang untuk dibawa ke tempat satu ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha atau kegiatan mengangkut atau mengantarkan barang maupun manusia dari satu tempat ke tempat lainnya yang dituju.

Transportasi menciptakan dan meningkatkan aksesibilitas dari potensi-potensi sumber alam dan luasnya pasar. Sumber alam yang semula tidak termanfaatkan akan mudah terjangkau dan kemudian dapat diolah serta transportasi juga meningkatkan pasar dengan tercipta sekaligus lebih banyak yang dijual dalam luar pasar yang sama dan terbukanya pasar yang baru di lokasi yang lain (Nasution, 2010:2).

2. Sistem Transportasi

Komponen utama sistem transportasi menurut Morlok dalam (Miro 2012:4) adalah :

- a. Objek yang diangkut atau dipindahkan (manusia dan barang)
- b. Alat transportasi atau sarana (kendaraan dan peti kemas)
- c. Tempat pergerakan alat transportasi, yaitu prasarana/ infrastruktur (jalan)
- d. Tempat memasukkan/ memuat dan mengeluarkan/ membongkar objek yang diangkut ke dan dari dalam alat transportasi (terminal)
- e. Yang memadukan sekaligus mengatur dan mengolahnya (sistem operasi/ sistem manajemen)

Sementara itu, Menheim dalam (Miro 2012:4) mengemukakan komponen-komponen utama sistem transportasi yaitu :

- a. Jalan dan terminal (prasarana)
- b. Kendaraan (sarana)
- c. Sistem pengelolaan (manajemen)

Dengan diketahuinya komponen utama dari sistem transportasi tersebut, maka Miro (2012:4) mengemukakan bahwa batasan sistem transportasi secara umum merupakan gabungan dari beberapa komponen yang diantaranya :

- a. Jalan dan terminal sebagai prasarana/ infrastruktur yang tetap atau tidak bergerak
- b. Kendaraan atau alat transportasi sebagai sarana yang bergerak
- c. Sistem pengoperasian sebagai komponen yang mengelola dan memadukan prasarana serta sarana.

Menurut Zulfir (2010:14) sistem transportasi sangat unik dalam kehidupan sehari-hari dan diperhatikan lebih lanjut maka didapatkan bahwa :

- a. Permintaan akan jasa transportasi bukan permintaan atau keinginan langsung oleh seseorang untuk memenuhi tujuannya tapi merupakan

turunan permintaan yaitu bagaimana mencapainya untuk melaksanakan tujuan tersebut.

- b. Jenis kegiatan pada ruang yang berbeda memerlukan sistem transportasi yang sesuai, sehingga terjadi arus pergerakan sesuai dengan kegiatan. Membawa barang dari gudang ke pasar tentu digunakan sarana untuk angkutan barang yang sesuai.
- c. Pembahasan tentang transportasi bukan hanya membahas dari asal ke tujuan tapi kita mengenal hal yang berkaitan seperti pola produksi, konsumsi, penduduk, pemukiman, tenaga kerja dan hal terkait lainnya.
- d. Bila kita hendak menggunakan transportasi, keinginan ini sebenarnya adalah keinginan untuk lebih cepat sampai di tujuan tanpa mengeluarkan banyak tenaga dan sebagai konsekuensinya kita harus mengeluarkan biaya. Jarak antara tempat asal dan tempat tujuan bagi seseorang merupakan hambatan untuk mencapainya dan ini dapat berupa hambatan waktu dan biaya.
- e. Jenis transportasi dapat dibedakan dalam hal wujudnya dan waktunya sehingga dikenal dengan istilah *Exotic*, belum dioperasikan secara komersial tapi telah dilakukan percobaan dalam suatu *pilot project* dan *quasi transport*; telepon dan *facsimile* yang dikirimkan melalui kabel atau radio.

3. Peran Transportasi

Menurut M.N. Nasution (2010:4) peranan pengangkutan mencakup bidang yang luas didalam kehidaupan manusia yang meliputi atas berbagai aspek, seperti yang akan diuraikan berikut ini :

- a. Aspek Sosial dan Budaya
- b. Aspek Politis dan Pertahanan
- c. Aspek Hukum
- d. Aspek Teknik
- e. Aspek Ekonomi

Sedangkan menurut Miro (2012:8) perananan transortasi dibagi menjadi 4, yaitu :

- a. Peranan Transportasi terhadap Peradaban Manusia

Perkembangan peradaban manusia tergambar jelas dari perkembangan kegiatan sosial ekonominya. Dalam zaman sekarang manusia cenderung hidup menetap tidak lagi berpindah-pindah tempat seperti dahulu dan transportasi serta pengembangan teknologinya semakin dibutuhkan.

b. Peranana Transportasi terhadap Perekonomian

Dari aspek ekonomi, transportasi sangat mempengaruhi proses produksi, distribusi produk, dan dalam hal pertukaran kelebihan. Dalam hal ini transportasi berperan menjamin penyebaran barang jasa ke semua tempat. Sehingga transportasi dapat mempengaruhi harga barang dan jasa yang siap dikonsumsi di pasar karena biaya transportasi merupakan salah satu biaya yang harus dikeluarkan oleh produsen barang dan jasa tersebut.

c. Peranan Transportasi dalam Kehidupan Sosial

Dalam hubungan dengan aktivitas sosial masyarakat, transportasi berfungsi mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan yang bersifat lebih menyangkut ke hubungan kemanusiaan. Hubungan-hubungan kemanusiaan yang dipermudah berkat adanya transportasi ini mencakup pertukaran informasi, rekreasi, pelayanan perorangan atau kelompok, kunjungan ke rumah sakit, kerabat atau kegiatan keagamaan, serta ke tempat-tempat pertemuan sosial lainnya.

d. Peranan Transportasi dalam Politik

Transportasi dapat memindahkan masyarakat korban bencana alam, serta membuka daerah yang terisolasi.

4. Jenis Transportasi

Menurut Sukarto (2006:94), transportasi dibagi menjadi 3 jenis moda, yakni :

- a. Transportasi darat : kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor :
 - 1) Jenis dan spesifikasi kendaraan;
 - 2) Jarak perjalanan;
 - 3) Tujuan perjalanan;
 - 4) Ketersediaan moda;
 - 5) Ukuran kota dan kepadatan pemukiman;
 - 6) Faktor sosial-ekonomi.
- b. Transportasi air (sungai, danau, laut) : kapal, tongkang, perahu, rakit.
- c. Transportasi udara : pesawat terbang. Transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan.

5. Fungsi Transportasi

Transportasi menurut Adisasmita (2015:18) disebutkan :

- a. Pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.
- b. Jaringan pelayanan transportasi adalah susunan rute-rute pelayanan transportasi yang membentuk satu kesatuan hubungan.
- c. Jaringan prasarana transportasi adalah suatu ruang gerak sarana transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas untuk mendukung keselamatan dan kelancaran transportasi.
- d. Simpul transportasi adalah suatu tempat yang berfungsi untuk kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang, membongkar dan memuat barang.

Dalam praktek, konsolidasi lalu lintas memerlukan pemilihan tempat-tempat dimana dilakukan akumulasi penumpang dan barang yang tersebar terdapatnya agar dapat di angkut pada waktunya. Untuk muatan barang diperlukan sarana penyimpanan (sementara) atau penyortiran. Beberapa istilah lainnya dan terminal dapat disebutkan misalnya depot stasiun, terminal pelabuhan laut, terminal bandar udara.

Bentuk dan luas terminal berbeda-beda untuk berbagai kegiatan transportasi. Terminal ditempatkan pada awal dan akhir suatu trayek/ rute tersebut. Pada titik-titik tersebut barang-barang dan penumpang di angkut dan di turunkan oleh kendaraan-kendaraan yang singgah ke terminal tersebut.

Menurut Adisasmita (2012:88) terminal melayani kegiatan-kegiatan, misalnya :

1. Barang-barang yang di akumulasikan sebelum diangkut melalui terminal. Pemuatan secara langsung dari suatu fasilitas transportasi ke sarana transportasi yang lain akan menimbulkan kongesti (kemacetan) pada titik pemuatan dan menyebabkan kelambatan dalam pemberangkatan sarana transportasi. Terminal pada titik tujuan menyediakan sarana pergudangan agar supaya barang-barang yang dibongkar, untuk selanjutnya disimpan dalam gudang yang disediakan sampai alat transportasi lainnya datang mengambilnya.
2. Terminal menyediakan tempat menunggu atau beristirahat untuk para penumpang dan penjemput. Seringkali pemberangkatan atau kedatangan kendaraan mengalami kelambatan, sehingga para penumpang dan penjemput harus menunggu. Terminal menyediakan berbagai fasilitas untuk menunggu yang memberikan kenyamanan pribadi, fasilitas untuk pembelian barang-barang yang diperlukan oleh orang-orang yang akan berpergian, restoran dan rumah makan, tempat pemeriksaan para penumpang yang akan berangkat, fasilitas kesehatan dan pelayanan bea cukai untuk penumpang asing.
3. Di titik terminal pengangkutan biasa pula menyediakan fasilitas untuk service dan perbaikan kendaraan-kendaraan. Di terminal tersebut dilengkapi lapangan parkir untuk kendaraan.

F. Terminal

1. Pengetian Terminal

Terminal adalah titik-titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Walaupun terminal mempunyai fungsi yang penting dalam sistem transportasi, tingkat pengetahuan mengenai karakteristik operasi dan petunjuk desain sangat berbeda-beda pada jenis terminal yang berlainan.

Untuk memperlancar perpindahan arus transportasi, maka diperlukan infrastruktur yang menunjang, salah satunya adalah pembangunan terminal.

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 disebutkan bahwa :

1. Simpul adalah tempat yang diperuntukkan bagi pergantian antarmoda dan intermoda yang berupa Terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan sungai dan danau, dan/atau bandar udara.
2. Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah Ruang Lalu Lintas, Terminal, dan Perlengkapan Jalan yang meliputi marka, rambu, Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas, alat pengendali dan pengamanan Pengguna Jalan, alat pengawasan dan pengamanan Jalan, serta fasilitas pendukung.
3. Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 35 Tahun 2003

Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1990

Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah Dalam Bidang Lalu Lintas dan angkutan Jalan Kepada Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II Terminal adalah

prasarana untuk kepentingan angkutan jalan guna mengatur kedatangan, pemberangkatan dan tempat berpangkal kendaraan umum serta tempat memuat dan menurunkan orang dan atau barang.

Jenis terminal sendiri menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31

Tahun 1995, terminal dapat diartikan sebagai :

1. Terminal Penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum;
2. Terminal Barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi;

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, terminal penumpang berdasarkan fungsi pelayanan dan tipenya dibagi menjadi :

1. Terminal penumpang tipe A sebagaimana berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
2. Terminal penumpang tipe B sebagaimana berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
3. Terminal penumpang tipe C sebagaimana berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Penetapan simpul jaringan terminal tipe A ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.1361/AJ.106/DRJD/2003 yang berisi :

1. Simpul jaringan transportasi jalan berupa terminal penumpang tipe A pada jaringan transportasi jalan, berfungsi terutama untuk pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara

serta dapat juga sekaligus melayani angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan perdesaan.

2. Penentuan simpul jaringan transportasi jalan untuk terminal penumpang tipe A, dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari Rencana Umum Jaringan Transportasi Jalan.

2. Fasilitas Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM

132 Tahun 2015, fasilitas utama terminal, terdiri dari:

- a. jalur keberangkatan kendaraan;
- b. jalur kedatangan kendaraan;
- c. ruang tunggu penumpang/pengantar, dan/atau penjemput;
- d. tempat parkir kendaraan;
- e. fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (*waste management*);
- f. perlengkapan jalan;
- g. fasilitas penggunaan teknologi;
- h. media informasi;
- i. penanganan pengemudi;
- j. pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (*customer service*);
- k. fasilitas pengawasan keselamatan;
- l. jalur kedatangan penumpang;
- m. ruang tunggu keberangkatan (*boarding*);
- n. ruang pembelian tiket;
- o. ruang pembelian tiket untuk bersama;
- p. outlet pembelian tiket secara online (*single outlet ticketing online*);
- q. pusat informasi (*information centre*);
- r. papan perambuan dalam terminal (*signage*);
- s. papan pengumuman;
- t. layanan bagasi (*lost and found*);
- u. ruang tunggu penitipan barang (*lockers*);
- v. tempat berkumpul darurat (*assembly point*); dan
- w. jalur evakuasi bencana dalam terminal.

Fasilitas penunjang terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015, dapat berupa:

- fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui;
- fasilitas keamanan (*checking point/ metal detector/ CCTV*);
- fasilitas pelayanan keamanan;
- fasilitas istirahat awak kendaraan;
- fasilitas ramp check;
- fasilitas pengendapan kendaraan;
- fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus;
- fasilitas kesehatan;
- fasilitas peribadatan;
- tempat transit penumpang (*hall*);
- alat pemadam kebakaran; dan/atau
- fasilitas umum.

3. Letak dan Luas Terminal

Persyaratan letak dan terminal penumpang masing-masing tipe A, tipe B, dan tipe C berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kebutuhan Luas Terminal

	Tipe A	Tipe B	Tipe C
Letak	Dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi Di jalan arteri dengan kelas minimal III.A	Dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi Di jalan arteri atau kolektor dengan kelas minimal III.B	Dalam wilayah DT. II Dalam jaringan trayek Di jalan kolektor atau lokal dengan kelas minimal III.A
Luas lahan minimal (Ha)	5 Ha di Pulau Sumatera dan Pulau Jawa, 3 Ha di pulau lain	3 Ha di Pulau Sumatera dan Pulau Jawa, 2 Ha di pulau lain	Sesuai dengan permintaan akan angkutan
Jarak minimal akses jalan masuk/ keluar ke/ dari terminal (m)	100m di Pulau Jawa, dan 50m di pulau lain	50m di Pulau Jawa, dan 30m di pulau lain dihitung dari jalan keluar atau masuk terminal	Sesuai dengan kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas sekitar terminal

Sumber : Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 (diolah)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Menurut Narbuko dan Achmadi (2003:44) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. Ia juga bersifat komperatif dan korelatif. Penelitian deskriptif banyak membantu terutama dalam penelitian yang bersifat longitudinal, genetik dan klinis. Penelitian survei biasanya masuk dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif bertujuan untuk pemecahan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.

Sedangkan menurut Sugiono (2009:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif dan basil penelitian kualitatif lebih generalisasi.

Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti memaparkan, menggambarkan dan mendeskripsikan karakteristik dari obyek yang diteliti agar didapatkan gambaran yang jelas, sitematik dan faktual dari obyek penelitian agar lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Hal tersebut dilakukan dengan cara terjun

langsung kelapangan untuk menjawab berbagai masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, pendekatan ini mungkin fleksibilitas dalam proses penelitiannya, tidak memaksakan klasifikasi awal yang kaku pada sekumpulan data, serta tidak mementingkan angka atau kuantifikasi fenomena sehingga pada akhirnya diperoleh hasil penelitian yang mendalam.

Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud untuk memberi penjelasan mengenai pengaruh apa saja dalam hal kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari. Pengaruh dan kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari dilihat dari metode kualitatif yang dideskripsikan melalui kata-kata. Metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan kehidupan dalam kasus-kasus terbatas, bersifat kasuistik, namun mendalam dan total atau menyeluruh.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley dalam Sugiyono (2009:208) adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Menurutnya, dalam penelitian kualitatif penentuan fokus didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan) yang berupa suatu upaya yang memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan evaluasi formatif evaluasi yang dilakukan ketika kebijakan/ program sedang diimplementasikan merupakan analisis tentang seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan apa kondisi yang dapat meningkatkan keberhasilan implementasi

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang
 - a. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keselamatan,
 - b. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keamanan,
 - c. Sarana Prasarana Bidang PelayananKehandalan/ Keteraturan,
 - d. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kenyamanan,
 - e. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan,
 - f. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kesetaraan.
2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan sebuah penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kota Malang.

Situs penelitian adalah tempat yang lebih spesifik dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data. Dari penjelasan tersebut peneliti memilih situs penelitian yaitu:

- a. Dinas Perhubungan Jalan Raden Intan No. 1 Kota Malang, dan
- b. Terminal Arjosari Jalan Terusan Raden Intan No. 1 Kota Malang.

Peneliti memilih situs dan lokasi tersebut karena melihat sejarah sebelum adanya pengembangan terminal yang baru lebih modern dan dapat menampung penumpang yang lebih serta menjadi perpindahan antar moda transportasi yang mudah diakses oleh semua warga. Serta memiliki daya guna yang efisien dapat memajukan dan memperbaiki sektor perekonomian, khususnya perekonomian gerbang menuju Kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Arikunto (1998:114) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah “Subjek dan mana data dapat diperoleh”. Secara garis besar sumber data yang dimaksud dibedakan atas orang, tempat, kertas atau dokumen.

Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dan sumbernya pada saat dilakukan penelitian yang terkait dengan kajian yang diteliti. Data primer dan penelitian ini diperoleh dari:

- a. Bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT Terminal Arjosari,
- b. Bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha UPT Terminal Arjosari,
- c. Awak kendaraan bus, diantaranya :
 - Bapak Wigih selaku sopir PO. KALISARI Patas jurusan Surabaya-Malang.
 - Ronaldo selaku kernet PO. TENTREM Ekonomi jurusan Surabaya-Malang.

- Om Shin selaku Sopir dan Bapak Soenariyanto selaku kondektur PO. LADJU Ekonomi jurusan Malang-Probolinggo.
- Bapak Heni selaku kondektur PO. MEDALI MAS Ekonomi jurusan Surabaya-Malang-Blitar.
- Bapak Alex selaku kondektur PO. DALI PRIMA Ekonomi jurusan Bojonegoro-Malang.

d. Awak kendaraan angkutan kota, diantaranya :

- Bapak Suherman selaku koordinator Jupang (Juru Pengatur Penumpang).
- Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL (Arjosari-Landungsari) dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota.

e. Masyarakat sekitar (pengguna angkutan umum), diantaranya :

- Shirajul Fatah asal Bojonegoro.
- Achwal Febri Ramadhan asal Bojonegoro.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang pengumpulannya tidak dilakukan oleh peneliti sendiri, tetapi diperoleh dari sumber-sumber tertentu, baik berupa dokumen maupun berupa catatan tertulis dan instansi yang bersangkutan. Adapun data sekunder dan penelitian ini berasal dari catatan, dokumen, laporan serta arsip dengan fokus penelitian yang ada pada Terminal Arjosari Kota Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2009:225) adalah langkah strategis untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah cara memperoleh data dengan pengamatan secara langsung di lapangan pada obyek penelitian. Peneliti memakai model observasi terus terang. Menurut Sanafiah dalam Sugiyono (2009:225) model observasi terus terang terjadi ketika peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan teruss terang bahwa sedang melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Terminal Arjosari dan Dinas Perhubungan Kota Malang.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara semierstruktur (*semistructre interview*). Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2009:233) wawancara semiterstruktur bertujuan utk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya. Dalam wawancara ini, peneliti mencatat apa yang dikemukakan informan. Selain itu, jika jawaban dari pertanyaan peneliti kepada pihak yang terkait merupakan penjelasan yang panjang maka diberikan jawaban tertulis dali pihak terkait yang diwawancarai. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang dapat memberikan data terkait dengan dampak kebijakan pengembangan Terminal Arjosari.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2009:240) mendefinisikan dokumen sebagai catatan peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti memanfaatkan dokumen yang didapat dan lokasi penelitian untuk kemudian dipelajari dan memasukkannya ke dalam hasil penelitian apabila memiliki keterkaitan dengan hal yang sedang diteliti. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, mencatat mengumpulkan dokumen-dokumen berupa arsip-arsip dan menjadi bahan masukan dalam penyusunan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

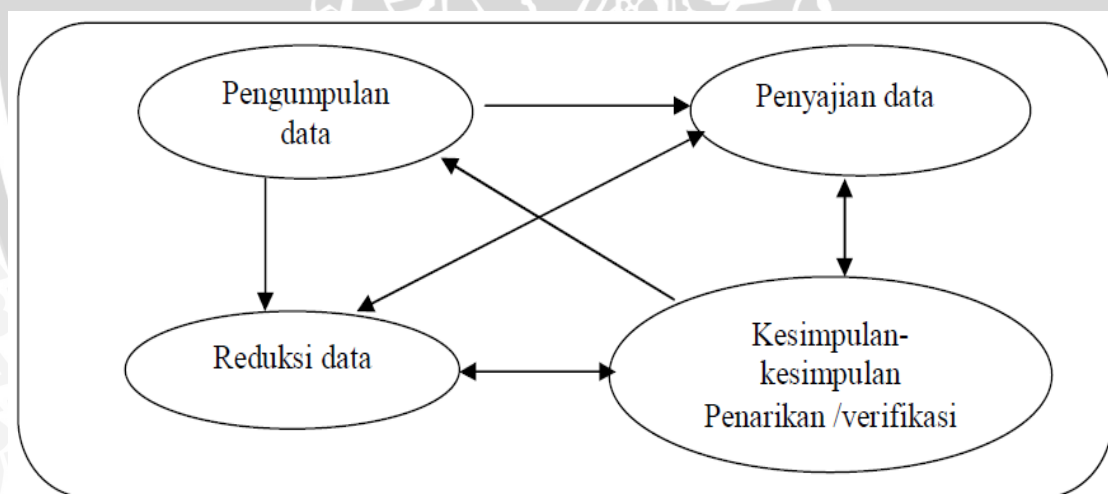
Sugiyono (2009: 8) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument* yaitu peneliti sendiri. Untuk dapat menjadi instrument, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai kerangka dasar dalam mengadakan wawancara dengan aktor yang terlibat sebagai sumber data dalam penelitian ini
2. Untuk teknik observasi, peneliti pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian
3. Untuk teknik pengumpulan data terutama data sekunder, peneliti menggunakan alat pencatatan dokumentasi.

G. Analisis Data

Analisis data sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data dapat digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:246) bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 2. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 14)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan

data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/ Verification)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

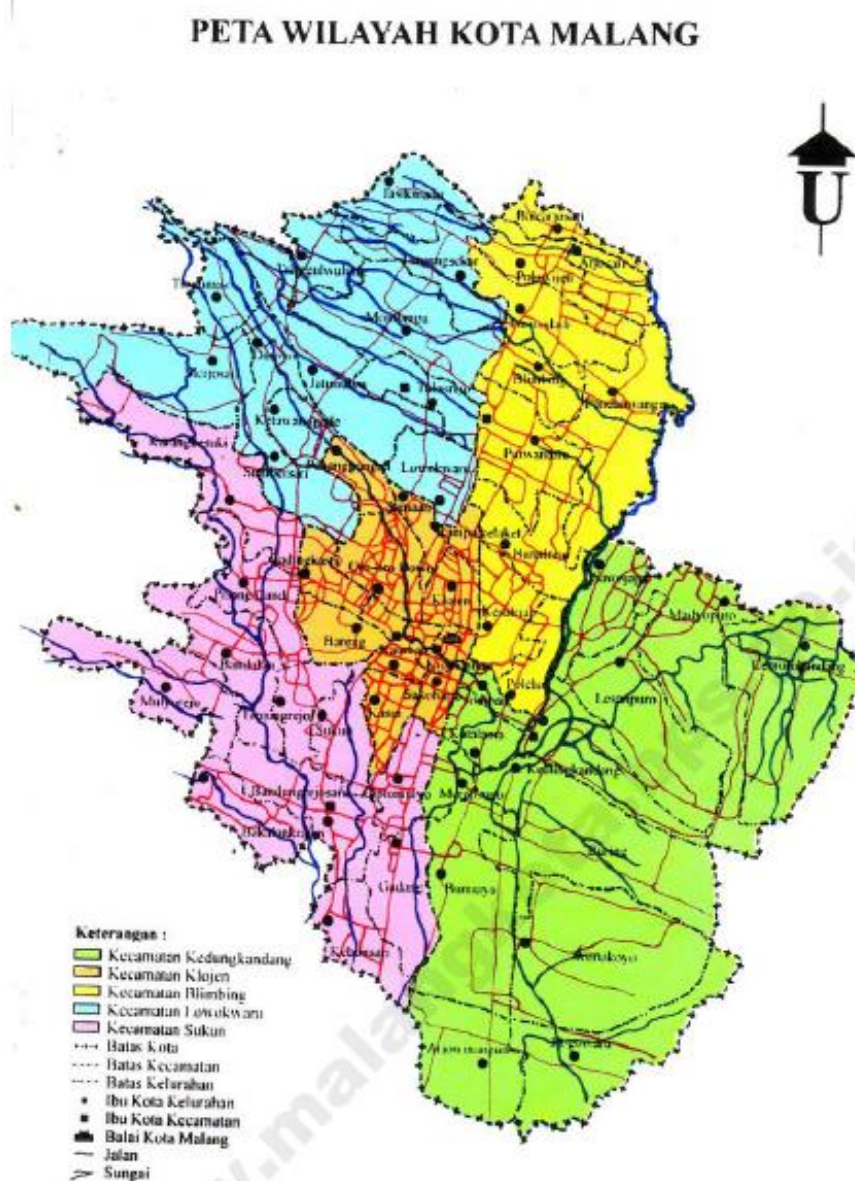
1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang, secara astronomis terletak pada posisi $112.06^{\circ} - 112.07^{\circ}$ Bujur Timur, $7.06^{\circ} - 8.02^{\circ}$ Lintang Selatan.

Batas wilayah Kota Malang :

- sebelah utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang
- sebelah timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- sebelah selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
- sebelah barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang



Gambar 3. Peta Kota Malang
Sumber : Kota Malang Dalam Angka 2013

Luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06km² yang terbagi dalam lima Kecamatan yaitu : Kecamatan Kedungkandang, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru.

Potensi alam yang dimiliki Kota Malang adalah letaknya yang cukup tinggi yaitu 440 – 667 meter diatas permukaan air laut (MDPL). Salah satu lokasi yang paling tinggi adalah Pegunungan Buring yang terletak di sebelah timur Kota Malang. Dari atas pegunungan ini terlihat jelas pemandangan yang indah antar lain dari arah barat terlihat barisan Gunung Kawi dan Panderman, sebelah utara Gunung Arjuno, sebelah timur Gunung Semeru dan jika melihat kebawah terlihat hamparan Kota Malang. Sedangkan sungai yang mengalir di wilayah Kota Malang adalah Sungai Brantas, Amprong dan Bango.

Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso curah hujan yang relatif tinggi selama tahun 2015 terjadi di awal dan penghujung tahun. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember yaitu mencapai 533 mm³, yang terjadi selama 18 hari. Sedangkan curah hujan tertinggi selanjutnya terjadi pada mulan Maret yang mencatat angka 496 mm³ dengan jumlah hari hujan sejumlah 20 hari. Adapun pada periode bulan Juli hingga Oktober tidak terjadi hujan sama sekali.

b. Visi dan Misi Kota Malang

Visi

“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”

Misi

“MENCIPTAKAN MASYARAKAT YANG MAKMUR, BERBUDAYA DAN TERDIDIK BERDASARKAN NILAI-NILAI SPIRITUAL YANG AGAMIS, TOLERAN DAN SETARA”

c. Jumlah Penduduk

laju pertumbuhan penduduk yang sangat pesat menyebabkan kepadatan penduduk. Kegunaannya adalah untuk memprediksi jumlah penduduk suatu wilayah di masa yang akan datang, dan untuk mengetahui perubahan jumlah penduduk antara 2 periode. Di bawah ini merupakan tabel yang jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut Kecamatan di Kota Malang pada tahun 2010, 2014, dan 2015

Tabel 2. Jumlah Penduduk Dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Malang Pada Tahun 2010, 2014, Dan 2015

Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun (%)	
	2010	2014	2015	2010-2015	2014-2015
Kedungkandang	174.477	183.927	186.086	1,29	1,16
Sukun	181.513	188.545	190.053	0,92	0,80
Klojen	105.907	104.590	104.127	-0,34	-0,44
Blimbing	172.333	176.845	177.729	0,62	0,50
Lowokwaru	186.013	192.066	193.321	0,77	0,65
Kota Malang	820.243	845.973	851.298	0,75	0,63

Sumber : Kota Malang dalam Angka 2016

Jadi Kota Malang mengalami peningkatan jumlah penduduk yang cukup signifikan dari 820.243 jiwa pada tahun 2010 dan meningkat drastis di tahun 2015 dengan angka 851.298 jiwa

d. Komponen Jalan

Jaringan jalan merupakan unsur utama dalam pengembangan kota utamanya yang berhubungan dengan strategi pengembangan dan perluasan kota. Selanjutnya klasifikasi sistem jalan utama di Malang menurut fungsinya terdiri dari jalan arteri

primer dan sekunder yang merupakan poros utara-selatan dan sebagian besar untuk rute timur-barat merupakan jalan kolektor.

Tabel 3. Panjang Jalan Menurut Kondisi Permukaan Jalan di Kota Malang 2013, 2014

Kategori	Status Jalan (Km)					
	Negara		Jalan Provinsi		Jalan Kota	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Jenis Permukaan						
Aspal	1,45	1,45	48,95	48,95	140,78	140,78
Kerikil	-	-	-	-	-	-
Tanah	-	-	-	-	-	-
Tidak Dirinci	-	-	-	-	-	-
Jumlah	1,45	1,45	48,95	48,95	140,78	140,78
Kondisi Jalan						
Baik	1,45	1,45	48,45	48,45	135,19	137,30
Sedang	-	-	-	-	-	-
Rusak	-	-	0,50	0,50	5,59	3,48
Rusak Berat	-	-	-	-	-	-
Jumlah	1,45	1,45	48,95	48,95	140,78	140,78
Kelas Jalan						
Kelas I	1,45	1,45	48,95	48,95	29,77	29,77
Kelas II	-	-	-	-	29,53	29,55
Kelas III	-	-	-	-	29,67	29,67
Kelas IIIA	-	-	-	-	21,16	21,16
Kelas IIIB	-	-	-	-	16,10	16,10
Kelas IIIC	-	-	-	-	14,55	14,55
Tidak Dirinci	-	-	-	-	-	-
Jumlah	1,45	1,45	48,95	48,95	140,78	140,78

Sumber : Kota Malang dalam Angka 2016

Perkerasan jalan di Kota Malang kondisinya relatif baik, namun masih banyak jalan-jalan lokal yang kondisinya kurang baik. Permukaan jalan memburuk akibat kurangnya pemeliharaan dan air yang tergenang tidak dapat mengalir karena kurangnya sistem drainase yang memadai. Secara umum kondisi jaringan jalan yang ada di Kota Malang pada tahun 2016 adalah jalan dalam kondisi rusak sepanjang 9,07 Km, jalan dalam kondisi sedang sepanjang 0 Km dan jalan kondisi baik sepanjang 272,49 Km. Permasalahan sektor jalan di Kota Malang pada

umumnya sudah mulai teratasi dengan baik tapi ada malah kecelakaan lalu lintas karena jalan rusak yang dibiarkan *mengangah* atau dibiarkan rusak.

2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Malang

a. Lokasi

Dinas Perhubungan Kota Malang, terletak di Jalan Raden Intan No. 1 Kota Malang. Dinas Perhubungan Kota Malang dapat diakses sebelum menuju ke Terminal Arjosari dan sebelum pertigaan antara Jl. Raden Intan dan Jl. Raya Panjisuroso atau dapat dilihat pada peta dibawah ini.



Gambar 4. Peta Lokasi Dinas Perhubungan Kota Malang
Sumber : google.com/maps

b. Sejarah Terbentuknya Dinas Perhubungan Kota Malang

Pada awalnya Dinas Perhubungan Kota Malang bernaung dalam Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) dan Dinas Terminal tingkat Provinsi. Namun seiring dengan adanya otonomi daerah pada tahun 2000, Dinas Perhubungan Kota Malang mulai berdiri sendiri. Saat ini, Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang

keberadaannya tidak jauh dari Terminal Arjosari, sehingga dapat dikatakan letak kantor Dinas Perhubungan Kota Malang sangat strategis. Karena sekaligus dapat melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian dan pengawasan langsung terhadap operasional transportasi/ perhubungan darat yang terpusat di Terminal tersebut, mengingat Terminal Arjosari sebagai Terminal penumpang Tipe A yang berfungsi sebagai titik sentral pergantian roda penumpang dari luar kota ke dalam Kota Malang. Disamping itu Terminal Arjosari berperan sebagai pintu gerbang dan cermin wajah Kota Malang yang menggunakan transportasi darat pasti awalnya akan melihat terlebih dahulu lingkungan Terminal Arjosari tersebut sebelum melihat keseluruhan wilayah Kota Malang lainnya.

c. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Malang

Visi

Terwujudnya Sistem Transportasi yang Handal dan Terintegrasi

Misi

Meningkatkan Kualitas Sistem Transportasi Aman, Tertib dan Nyaman

d. Sasaran dan Tujuan Dinas Perhubungan Kota Malang

Dalam rangka merealisasikan visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Malang maka perlu ditetapkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan sebagai berikut :

Tujuan :

Terwujudnya sarana dan prasarana perhubungan yang bermanfaat keselamatan berlalu lintas.

Sasaran :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam upaya keselamatan berlalu lintas.
2. Meningkatnya penggunaan sarana perhubungan.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan perhubungan.
4. Menningkatnya pelayanan parkir yang tertib.

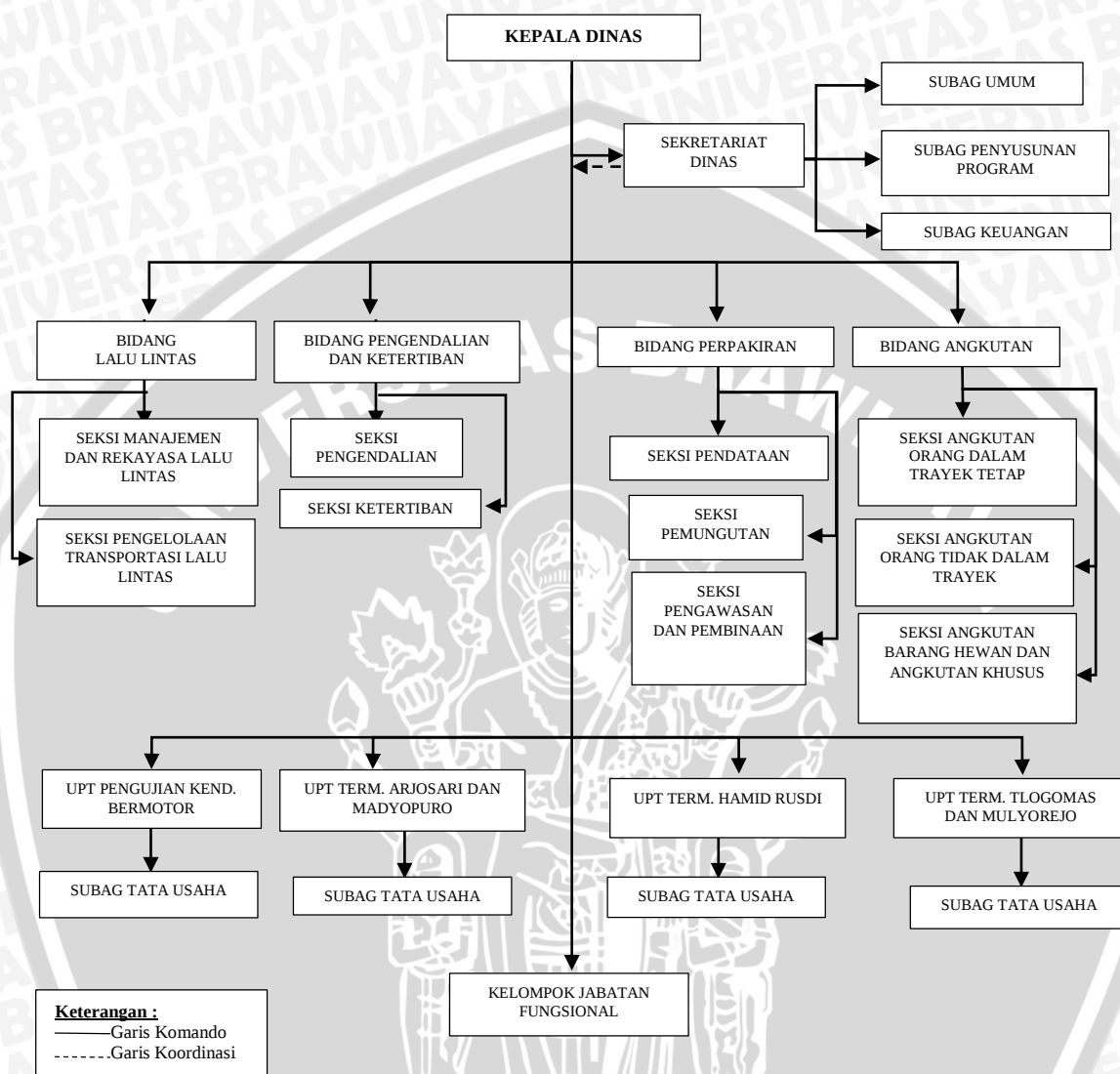
e. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Malang

Dinas Perhubungan mempunyai tugas dan fungsi yang didasarkan atas surat Keputusan Walikota Malang Nomor : 55 Tahun 2012 tentang Uraian tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Malang, yaitu :

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang perhubungan.
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja dibidang Perhubungan.
3. Penyusunan dan penetapan rencana teknis jaringan transportasi.
4. Pengembangan manajemen dan rekayasa lalu lintas.
5. Pengoperasian dan pemeiharaan terminal.
6. Pemantauan dan pengawasan transportasi jalan ke bandara udara.
7. Pelaksanaan pengendalian dan ketertiban lalu lintas.
8. Pengembangan dan pengelolaan perparkiran.
9. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor.
10. Pemberian pertimbangan teknis perijinan dibidang perhubungan.
11. Pemberian dan pencabutan perijinan dibidang pemungutan retribusi.
12. Pelaksanaan kegiatan dibidang pemungutan retribusi.
13. Penepan jaringan transportasi jalan.

14. Penyelenggaraan, penempatan, dan pemeliharaan rambu-rambu dan tanda-tanda lalu lintas.
15. Pemberian pertimbangan teknis perijinan dan pengawasan usaha dibidang perhubungan yang meliputi jasa angkutan, pos dan telekomunikasi.
16. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dibidang perhubungan.
17. Pemberdayaan dan peningkatan kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT).
18. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan.
19. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi.
20. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.
21. Pelaksanaan tugas lain ang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Malang



Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Malang

Sumber : Profil Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

Tabel 4. SDM Dinas Perhubungan Kota Malang Berdasarkan Pangkat/ Golongan Ruang

No	Pangkat	Golongan/ Ruang	Jumlah	Keterangan
1.	Pembina Tingkat I	IV/b	4	Kadin, Sekdin, Kabid Angkutan, Kabid Parkir
	Pembina	IV/a	7	Kebid Daltib, Kasi Sugram, 3 Lalin, 1 Parkir, 1 UPT Tlogomas
2.	Penata Tingkat I	III/d	14	1 Umum, 1 Keuangan, 1 Angkutan, 2 Daltib, 1 Parkir, 1 UPT Hamid Rusdi, 7 UPT PKB
	Penata	III/c	8	3 UPT PKB, 3, Daltib, 1 Parkir, 2 UPT Arjosari, 1 UPT Hamid Rusdi, 1 UPT Tlogomas
	Penata Muda Tingkat I	III/b	30	2 Umum, 1 Keuangan, 1 Lalin, 1 Angkutan, 1 Daltib, 2 Parkir, 9 UPT Arjosari, 4 UPT Hamid Rusdi, 5 UPT Tlogomas, 4 UPT PKB
	Penata Muda	III/a	8	1 Keuangan, 1 Sugram, 3 Parkir, 2 UPT Arjosari, 1 UPT Tlogomas
3.	Pengatur Tingkat I	II/d	9	1 Umum, 2 Keuangan, 2 Lalin, 1 Daltib, 2 UPT Arjosari, 1 UPT Hamid Rusdi
	Pengatur	II/c	15	1 Keuangan, 1 Daltib, 2 UPT Arjosari, 4 Hamid Rusdi, 2 Tlogomas, 5 PKB
	Pengatur Muda Tingkat I	II/b	123	1 Umum, 1 Keuangan, 1 Sugram, 1 Lalin, 17 Daltib, 4 Angkutan, 4 Parkir, 39 UPT Arjosari, 20 UPT Hamid Rusdi, 18 UPT Tlogomas, 5 PKB
	Pengatur Muda	II/a	20	1 Umum, 7 Daltib, 7 Parkir, 3 UPT Arjosari, 2 UPT Hamid Rusdi, 5 UPT Tlogomas
4.	Juru Tingkat I	I/d	22	1 Umum, 1 Lalin, 4 Daltib, 4 Parkir, 6 UPT Arjosari, 5 UPT Hamid Rusdi
	Juru	I/c	2	1 Parkir, 1 UPT Arjosari
	Juru Muda Tingkat I	I/b	23	2 Umum, 2 Lalin, 4 Parkir, 6 UPT Arjosari, 7 UPT Hamid Rusdi, 7 UPT Tlogomas
	Total PNS		285	
5	PTT		3	

Sumber : Profil Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

Tabel 5. SDM Dinas Perhubungan Kota Malang Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Teknis

No	Pendidikan Teknis	Jumlah	Keterangan
1.	S2 Transportasi	2	1 Eselon IV Kepala Seksi Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Bidang Lalu Lintas, 1 Staf Lalu Lintas
2.	Diploma IV Transportasi Darat	2	2 Staf PKB
3.	Diploma III LLAJ	5	1 Staf Angkutan, 2 Staf Bidang Lalu Lintas, 1 Staf TU, 1 Staf Keuangan
4.	DIKLAT Manajemen Transportasi	5	3 Bidang Lalu Lintas, 2 Bidang Angkutan
5.	DIKLAT Pengujian Kendaraan Bermotor PKB	11	Staf (1 Bidang Lalu Lintas, 10 UPT PKB)
6.	DIKLAT PPNS LLAJ	3	1 Eselon III Bidang Angkutan, 1 Eselon Bidang Angkutan, 1 Staf UPT Pengujian Kendaraan Bermotor
7.	DIKLAT Motoris	2	2 Staf Bidang Daltib

Sumber : Profil Dinas Perhubungan Kota Malang 2016

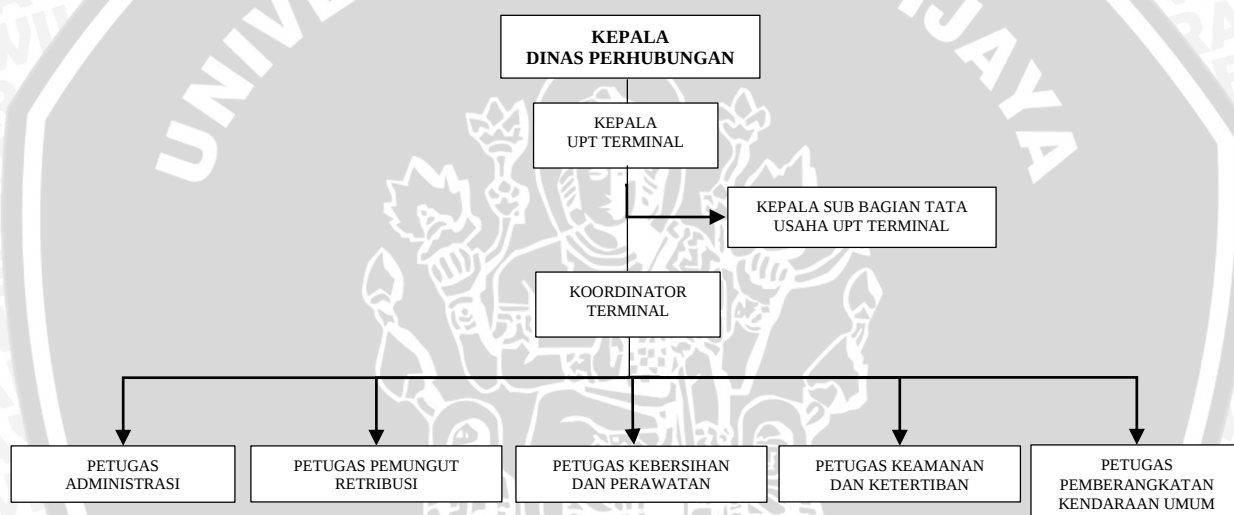
3. Gambaran Umum Terminal Arjosari Kota Malang

a. Profil Terminal Arjosari

Terminal Arjosari merupakan terminal terpadu yang terletak di Kecamatan Blimbing dan merupakan pintu gerbang kota Malang dari arah utara. Diklaim sebagai terminal terbesar di Malang, terminal ini melayani angkutan dalam kota, dalam provinsi maupun antar provinsi seperti antar pulau Jawa (Surabaya, Probolinggo, Jember, Jakarta, Solo-Yogyakarta), Bali, NTB dan Sumatera baik kelas ekonomi, bisnis maupun eksekutif. Terminal Arjosari juga merupakan penghubung dari terminal-terminal kecil yang ada di wilayah Malang Raya, Blitar dan Kediri.

Untuk pemberangkatan tujuan luar kota Malang, Terminal Arjosari tidak siaga 24 jam. Pemberangkatan bus terakhir ke Surabaya habis pukul 22.00 WIB dan baru ada pagi hari pukul 04.00 WIB. Sedangkan untuk kedatangan bus dari luar kota ke Terminal Arjosari siaga 24 jam. Terminal Arjosari relatif aman dari calo yang sering memaksa penumpang. Saat ini biaya peron/jasa ruang tunggu Terminal Arjosari telah dihapuskan (gratis).

b. Susunan Organisasi UPT Terminal Arjosari



Gambar 6. Struktur Organisasi UPT Terminal Arjosari

Sumber : UPT Terminal Arjosari, 2016

c. Trayek Bus di Terminal Arjosari

Tabel 6. Trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Non Patas/ Ekonomi Yang Melintasi Terminal Arjosari

No.	Dari	Tujuan
1	Malang/ Arjosari	Surabaya
2		Surabaya (TOW)
3		Surabaya - Ponorogo
4		Surabaya (TOW) - Bojonegoro
5		Blitar
6		Blitar - Tulungagung
7		Pasuruan-Probolinggo-Jember-Banyuwangi
8		Probolinggo - Jember

Sumber : data diolah

Tabel 7. Trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Patas/ Non Ekonomi Yang Melintasi Terminal Arjosari

No.	Dari	Tujuan
1	Malang/ Arjosari	Surabaya
2		Probolinggo
3		Jember - Banyuwangi

Sumber : data diolah

Tabel 8. Trayek Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Yang Melintasi Terminal Arjosari

No.	Dari	Tujuan
1	Malang/ Arjosari	Denpasar
2		Denpasar – Panadang Bay
3		Denpasar – Mataram – Bima
4		Jakarta
5		Jakarta – Bogor
6		Bogor (Via jalur selatan)
7		Bandung
8		Kudus - Semarang
9		Semarang (Via Solo)
10		Bojonegoro – Cepu
11		Blitar - Kediri - Solo - Yogyakarta
12		Lampung
13		Surabaya – Medan
14		Surabaya – Cirebon

Sumber : data diolah

Berdasar pada tabel diatas terdapat arus penumpang maupun arus bus pada terminal Arjosari pada tahun 2015 yaitu untuk bus AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) sebanyak 13.514 armada bus, 285.228 penumpang datang, dan 252.094 penumpang meninggalkan terminal Arjosari. Untuk bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) Ekonomi sebanyak 50.198 armada bus, 2.134.355 penumpang datang, dan 2.024.421 penumpang meninggalkan Terminal Arjosari. Sedangkan untuk bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) Patas sebanyak 15.953 armada bus, 612.266 penumpang datang, dan 571.184 penumpang meninggalkan terminal Arjosari.

d. Trayek Angkutan Kota/ Angkutan Desa di Terminal Arjosari

Tabel 9. Trayek Angkutan Kota (Angkot) Yang Melintasi Terminal Arjosari

No.	Nama Trayek	Rute Trayek
1	ABB	Arjosari-Borobudur-Bunulrejo
2	ABH	Arjosari-Borobudur-Hamid Rusdi
3	ADL	Arjosari-Dinoyo-Landungsari
4	AH	Arjosari-Hamid Rusdi
5	AJH	Arjosari-Janti-Hamid Rusdi
6	AL	Arjosari-Landungsari
7	AMG	Arjosari-Mergosono-Hamid Rusdi
8	ASD	Arjosari-Soekarno Hatta-Dieng
9	AT	Arjosari-Tidar
10	HA	Hamid Rusdi-Arjosari

Sumber : data diolah

Tabel 10. Trayek Angkutan Desa (Angdes) Yang Melintasi Terminal Arjosari

No.	Nama Trayek	Rute Trayek
1	LA	Lawang-Arjosari
2	KA	Karangploso-Arjosari
3	ABD	Arjosari-Abdurrachman Shaleh
4	MA	Madyopuro-Arjosari
5	MMA	Madyopuro-Mangliawan-Arjosari
6	GLA	Glugur-Langlang-Arjosari
7	TA	Tumpang-Arjosari

Sumber : data diolah

B. Penyajian Data

Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi di Terminal Arjosari dalam kurun waktu satu bulan mulai bulan 14 November sampai 15 Desember 2016. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Terminal Arjosari Kota Malang, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Terminal Arjosari Kota Malang, crew bus/ angkutan kota, dan calon penumpang. Adapun penyajian data yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik

Kualitas sarana dan prasana merupakan tingkat baik buruknya suatu alat untuk mencapai tujuan dan alat ini berupa benda yang bergerak, benda ini dapat bergerak sendiri maupun digerakkan oleh benda lainnya serta infrastruktur yang bergabung antara satu sama lain lalu membentuk satu rangka yang menyongkong keseluruhan struktur tertentu. Dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sarana dan prasarana diartikan sebagai suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor dengan ruang lalu lintas, terminal, dan perlengkapan jalan yang meliputi marka, rambu, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali dan pengamanan pengguna jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung. Dalam sarana dan prasarana yang tersedia dalam UU tersebut maka terdapat standar pelayanan terminal penumpang dengan ketentuan yang lain. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menyebutkan standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jaan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal. Standar pelayanan tersebut paling sedikit memuat pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal. Standar pelayanan terminal penumpang diluar fasilitas utama dan penunjang sesuai dengan tipe kelas terminal ditambah beberapa aspek untuk mencapai optimalisasi penyelenggaraan terminal yang optimal.

Dalam proses standarisasi pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut dinamakan standar pelayanan terminal penumpang. Dikatakan sebagai standar pelayanan terminal penumpang dikarenakan didalam proses tersebut wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang jalan yang memuat beberapa pelayanan yang sudah ditetapkan.

Terminal Arjosari merupakan salah satu terminal yang berada di Kota Malang dan salah satu terminal induk yang telah berstandar tipe A. Dalam pengembangannya Terminal Arjosari menerapkan standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan yang terdiri dari 6 (enam) standar pelayanan yaitu pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/ keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/ keterjangkauan, dan pelayanan kesetaraan.

a. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keselamatan

Standar pelayanan ini merupakan standar minimal untuk menjamin terhindarnya setiap orang yang menggunakan angkutan umum dari resiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, dan faktor kendaraan. Tahap ini dilakukan untuk bertujuan khusus dalam hal keselamatan pengguna terminal penumpang dikarenakan keselamatan pengguna tersebut adalah nomor satu sebab jika tidak dinomor satukan maka terminal tersebut akan sepi dan akan mati. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Kualitas keselamatan lingkup terminal sudah dibutuhan zona-zona keselamatan penumpang kan, ruang tunggu, jalur

pemberangkatan, dan jalur istirahat dadakan dan tidak boleh penumpang melintas di area lahan parkir bus dan dikasih pembatas antara penumpang masuk terminal dan mau keluar terminal sudah dibedakan, antara kendaraan dan penumpang sudah dipagar untuk pembatas. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT Terminal Arjosari dapat disimpulkan bahwa kualitas keselamatan lingkup terminal sudah terdapat zona-zona serta



Gambar 7. Fasilitas Lajur Pejalan Kaki

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Lajur pejalan kaki tidak ada crossing, kalau crossing dengan kendaraan bermotor brarti penumpangnya kurang ajar sudah dibuatin sarana tapi tidak mau nurut dengan sarana yang sudah disediakan. Rambu-rambu otomatis dilengkapi semua dan harus ada, karena ini masih dalam proses renovasi sehingga masih sebagian dipasang sebagian belum tapi nantinya dilengkapi semua baik itu petunjuk pada penumpang, baik itu rambu petunjuk pada kendaraan angkutannya sendiri ada semua. Jalur evakuasi sudah terpasang, pintu darurat sudah ada didekat parkir. Alat pemadam kebakaran sudah ada. Pos fasilitas kesehatan sudah ada, petugas

kesehatan ada, kita koordinasi dengan dinas kesehatan. Pemeriksaan kelaikan kendaraan ada rutin tiap bulan. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan mau dibangun. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”



Gambar 8. Salah Satu Rambu Evakuasi (Titik Berkumpul)

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Kepala Terminal dan Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari tersebut didukung dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Keselamatan sudah mencukupi karena sudah banyak tempat yang dilengkapi fasilitas yang baik. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Keselamatan terjamin untuk angkutan kota itu yang banyak kejadian itu yang ngetem-ngetem dijalan itu. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”

Serta pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Keselamatan alhamdulillah aman-aman lancar, kalau angkot sih standar menaikkan dan penurunannya yawes standar. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk keselamatan saya rasa sudah lumayan, tapi masih mnim keterangan dimana tempat-tempat yang semestinya pengunjung tidak berada diarea tersebut semisal parkir bus/ jalur bus masuk ke shelter karena saya rasa tempat-tempat itu cukup berbahaya untuk dilalui pengunjung. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Terminalnya tidak jadi-jadi pirang taun iki, opo kate jadi variasi, aku mulai dorong melu bis bien terminal yo wis ngene, parkire yo

wis ngene, biasane parkir bis ada iyup-iyupane sampek saiki yo gak ono, yo ono perkembangane tapi dorong dipake, wong bis panas ae ngiyup nak kno ae gak oleh kate digae gon opo iku wis pirang taun. Kalo keluhane parkire Jemberan madep ngidul sing Surabayaan madep ngetan, wong terminal sing elek ae, kota cilik maksude kyok Wonorejo, Lumajang ono gone (searah). Kalo surabaya kan 1 menitan siaran langsung penuh, jadi siaran belakangnya 1 menit. Itu kan masih mundur. Ini juga begitu Jemberan madep selatan sana mau mundur sana maju disini ada yang datang terus kebebeng kan. Tempatnya seperti ini kurang baik. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Om Shin selaku sopir bus PO. Ladju jurusan Malang-Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan keselamatan pada Terminal Arjosari sudah layak. Tetapi semua itu masih dalam tahap perenovasian dan tahap pengembangan Terminal Arjosari tersebut. Semua fasilitas keselamatan nantinya akan dilengkapi. Fasilitas yang sudah ada di Terinal Arjosari, yaitu : pagar pembatas antara pengunjung dengan kendaraan bermotor, jalur evakuasi, serta fasilitas kesehatan yang telah disediakan.



Gambar 9. Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan penyajian hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keselamatan di Terminal Arjosari sudah baik dan sudah terstruktur sehingga dapat dinikmati oleh pengguna terminal tersebut. Tetapi Terminal Arjosari masih dalam tahap perenovasian sehingga masih terdapat beberapa fasilitas didalam pelayanan keamanan masih belum lengkap. Nantinya fasilitas akan dilengkapi berdasar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat atau ditetapkan dalam peraturan menteri.

Sementara itu, pelayan selanjutnya yaitu merupakan standar pelayanan yang diberikan pengelola terminal kepada pengguna terminal sendiri atau penumpang. Pelayanan tersebut sangat berfungsi untuk keberlangsungan keamanan diarea terminal maupun di dalam terminal itu sendiri. Dengan begitu, pengguna terminal atau penumpang dapat menjadi aman jika mau melanjutkan perjalanannya maupun tiba di Terminal Arjosari ini.

b. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keamanan

Standar pelayanan yang berikutnya yaitu pelayanan keamanan. Standar pelayanan minimal ini untuk menjamin terbebasnya setiap orang dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan rasa takut dalam menggunakan moda angkutan umum. Hal tersebut sebagaimana dengan hasil wawancara berikut :

“Keamanan dalam struktur organisasi sudah dibentuk seksi pengamanan terminal ada struktur organisasinya salah satu fungsinya yaitu untuk menjaga asset dan keselamatan penumpang.

(Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Titik pengamanan tertentu sudah ada, pembatas pengguna jasa dengan kendaraan umum ada. Media pengaduan gangguan keamanan ada di pos informasi, semua mudah dibaca dan mudah dilihat. Petugas keamanan ada. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”



Gambar 10. Pos Informasi dan Pengaduan

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Kepala Terminal dan Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari tersebut didukung dengan yang dijelaskan oleh salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Terjamin disini petugas juga ramah, dari kepolisian ada tiap hari mesti ada selalu sidak di pos siar itu. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu kernet bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Ya sedikit maju ada perbaikan, keamanan sudah nomer satu. Kita sebagai PO gimana ya mas keamanan penumpang tetap nomor satu, kita bisa apa ya kayak ada kemajuan lah. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Bapak Ronaldo selaku kernet bus PO. Tentem jurusan Malang-Surabaya).”

Serta pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Alhamdulillah aman-aman lancar, kalau angkot sih standar menaikkan dan penurunannya yawa standar. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup, cuma terkadang beberapa petugas terminal seperti cuek saat ada calo didepannya yang menawari tiket kepada pengunjung yang akan berpergian.

(Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Kurang terjaga soalnya masih banyak preman atau calo yang berkeliaran. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arosari asal Bojonegoro).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengamanan terminal Arjosari sudah mulai diberlakukan dan papan petunjuk berada di pos informasi yang berada pada pintu masuk utama yang berada didekat atau sejajar dengan loket pembelian tiket bus. Dalam pos tersebut juga tertera nomor pengaduan jika terdapat atau mendapati hal berbau kekerasan. Serta terdapat petugas keamanan maupun petugas yang berjaga di terminal Arjosari dan siap melakukan tindak keamanan jika terdapat tindak kekerasan atau dapat mengancam keamanan pengguna transportasi publik.

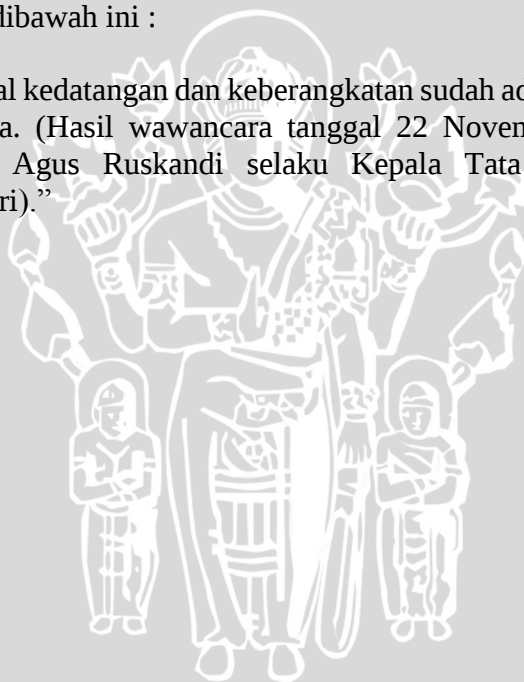
c. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kehandalan/ Keteraturan

Standar pelayanan berikunya merupakan standar minimal untuk menjamin ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas dan informasi perjalanan yang terbaru untuk penumpang angkutan umum. Informasi tersebut antara lain pemikiran individu maupun lembaga yang ada di terminal dengan melihat keadaan real yang sedang terjadi, sebagaimana dalam wawancara berikut ini :

“Kehandalan/ keteraturan, didalam terminal sudah diatur mana jalur istirahat, mana jalur menunggu pemberangkatan, mana jalur pemberangkatan sendiri sudah diatur sesuai dengan keputusan menteri itu jadi yang ada disini untuk keteraturan sudah diatur di keputusan menteri sehingga semua sarana disediakan sesuai peraturan itu supaya emang tujuannya teratur antara penumpang dan fasilitas kendaraan sebagai jasa angkutan dan kenyamanan sendiri untuk penumpang juga sudah diatur dan dibedakan masing-masing. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Jadwal kedatangan dan keberangkatan sudah ada di bawah beserta tarifnya. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”





Gambar 11. Papan Informasi Jadwal Keberangkatan Bus

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2017

Pernyataan diatas tersebut didukung dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk keteraturan sudah bagus karena bus selalu masuk dan keluar dengan baik. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Keteraturannya ini kendala di luar terminal, di taspen itu kalo disini sepi gini ini mangkanya dapat diatur dalam hal keteraturan jadwal keberangkatannya cuman ya ditaspen itu yang turun di taspen semua kendalanya cuman itu. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”

Serta pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“untuk yg antri yang di arjosari itu teratur, tertib. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah kernet bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana

hasil wawancara dibawah ini :

“Tidak terganggu dengan keteraturannya, cuman kalau berangkat kan masih atret dulu sebelum berangkat siaran dulu. Kalau jamnya dibelakang itu mepet depannya siaran terpaksa masih atret, waktunya terbuang dari depan, apalagi ada yang 2-3 menit. Misalnya ini 10.22 depannya 10.20 siarkan ya, atretkan akhire kan waktu sini yang berkurang lah itu yang kurang sportif, klo searah siaran langsung berangkat kan lebih enak. Belakngnya gak kecewa lah biasanya di depannya ada bus atret lagi, waktu yg dibelakngnya itu habis iya kalo lama 2-3 menit. Kalau yang baru kan langsung berangkat. Kasian waktu yang 2-3 menit kalau agak lama ya gak masalah. Ada yg madep selatan ada yang madep timur. Kalau yang baru kan enak berangkat langsung wussss. Yang belakangnya sudah gak terbuang kalau yang kayak sopirnya bandel. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Pak Soenariyanto selaku kernet bus PO. Ladju jurusan Malang- Probolinggo).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk kehandalan saya rasa masih kurang teratur, banyak penjual asongan yang masih keluar masuk bus yang mengganggu penumpang yang akan berpergian, kadang ada juga ada pedagang asongan yang duduk di tempat tunggu pengunjung sehingga pengunjung saat akan duduk merasa kurang nyaman. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”





Gambar 12. Loker Penjualan Tiket Terminal Arjosari
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan/keteraturan pada terminal Arjosari sudah baik dan sudah teratur dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh pihak terminal antara 2-3 menit untuk bus bomel, 10-15 menit untuk bus PATAS dan untuk angkutan kota sekitar 5-15 menit tergantung penuhnya penumpang. Terdapat jadwal keberangkatan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dengan jam keberangkatan, nomor kendaraan, nama bus/ PO, tujuan yang dituju, tarif terendah, dan serta tarif teratas atau

paling mahal berdasar Dinas Perhubungan Dan LLAJ Provinsi Jawa Timur. Terdapat pula loket penjualan tiket dapat dijangkau dengan mudah oleh calon penumpang serta bangunan permanen yang tidak berpindah-pindah serta terdapat nama-nama PO dan jurusan yang dituju. Dan kantor penyelenggara terdapat pada bagian atas terminal tepatnya berada di atas loket penjualan tiket serta terdapat tangga penghubung dan terdapat tulisan jika ada urusan menuju kantor terminal Arjosari dengan petugas yang siap menangani jalannya operasional terminal tersebut.

d. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kenyamanan

Selanjutnya merupakan standar minimal untuk kenyamanan merupakan untuk menjamin dimana pengguna angkutan umum merasakan kondisi yang tidak berdesakan, kebersihan, keindahan dan suhu udara yang optimal. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

“Pelayanan kenyamanan penumpang, fasilitasnya ada fasilitas kesehatan, informasi, ruang tunggu, juga tempat sholat, disini kan fasilitasnya sudah ada semua kenyamanan penumpang. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”



Gambar 13. Fasilitas Peribadatan/ Mushollah (Tahap Renovasi)

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Ruang tunggu diatas itu belum digunakan rencana untuk zona 1 hanya untuk penumpang saja seperti bandara. Toilet untuk disabilitas sudah ada 2. Ruang terbuka hijau sudah ada disebelah utara masih kotor dibelakangnya parkir bus ada taman, luas taman sampai 30% sama yang belakang. Tempat istirahat awak kendaraan, selesai mewah itu rencana digunakan setelah serah terima dari pemerintah pusat kesini tinggal menunggu petunjuk dari pusat, pasti digunakan kan itu milik Negara dan harus ada hitam diatas putih. Area merokok dulu ada. Drainase sudah ada didalam tanah, shelter yang baru itu keliling ada semua emang gak kelihatan, drainase semua terminal harus ada semua gak harus tipe A saja. Hotspot ada, hotspot disini banyak, klo untuk Terminal Arjosari terkunci memang khusus untuk petugas untuk pelaporan-pelaporan arjosari langsung online ke pusat ada passwordnya, klo yg Kominfo umum kan. Ruang baca tidak ada di terminal. (Hasil

wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”



Gambar 14. Ruang Tunggu Zona I Terminal Arjosari

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Kepala Terminal dan Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari tersebut didukung dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Kenyamanan sudah nyaman tapi banyak tempat duduk juga tapi sedikit dipakai penjual jadinya sedikit berkurang. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Nyaman kadang-kadang diantrian sini kan sopir-sopir itu yang cuman sopir-sopir itu tok kalau kejadian apa-apa bisa dikoordinasikan langsung ke dua jalur itu diantrikan nomer ini dan cepat. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”
Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu kondektur bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Pancet kyok bien gak ono perubahan semrawut, kurang apik domane gede tapi pancet ae. Kalo standarnya ya belum mas, kalo standarnya ya kayak surabaya bungurasih apik, lah kyok arjosari koyok opo yo penumpange gak gelem melbu (sepi) diluar. Yo mek ono gone iku (shelter baru) sheltere jadi 1, kalo yg lainne yo pancet semrawut nginiki, kalo parkire sing apik koyok surabaya jejer dadi penumpage kan ngerti lak saiki kan sek dorong yo podo kyok bien tetep semrawut, parkir sing apik kyok surabaya yo kan pelayanane ada nek nak kene yo penumpange nak jobo kabeh, nek nak surabaya pintu masuke nak kene pintu keluare nak kono, lah iki kan pintu masuke dadi 1, gerbang line.e nak kono. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Bapak Heni selaku kondektur bus PO. Medali Mas jurusan Surabaya-Malang-Blitar).”

Serta pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“tergantung armada angkotnya, angkotnya kan tua-tua lah umumnya di angkot itu tahun 93 kalo kenyamanannya ya tergantung angkotnya, kalo keselamatan si sampai detik ini untuk AL lumayan. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk kenyamanan saya rasa masih kurang, terlihat dari kondisi terminal yang masih buruk, banyak keramik di shelter arah Surabaya-blitar yang pecah/mengelupas sehingga membahayakan pengunjung yang lewat. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”



Gambar 15. Toilet Baru Pada Saat Belum Digunakan
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tetap nomor 1 dikarenakan nyaman sendiri terdapat beberapa fasilitas telah disediakan oleh pemerintah pusat kepada pengelola terminal untuk pengguna transportasi publik maupun pengantar. Fasilitas tersebut salah satunya yaitu terdapat ruang tunggu penumpang langsung terintegrasi dengan bus tujuan yang akan dituju serta nantinya akan seperti bandara yang terbebas dari pengantar, bersih,

dan tidak berbau yang bersal dari area terminal dalam artian terbebas dari asap kendaraan. Serta terdapat toilet yang sudah dilengkapi untuk peyandang cacat namun masih belum dapat digunakan. Selain fasilitas yang disebutkan masih terdapat beberapa fasilitas di terminal Arjosari yaitu : fasilitas peribadatan/ musholla, ruang terbuka hijau (RTH), rumah makan/ cafe, petugas kebersihan, area hotspot atau terintergarsi dengan internet/Wi-Fi, drainase yang telah dipasang dibawah permukaan tanah, dan tempat istirahat awak kendaraan yang terpisah dari ruang tunggu penumpang maupun pengantar. Selain fasilitas tersebut masih banyak kekurangan fasilitas salah satunya yaitu area merokok tetapi nantinya akan disediakan bagi perokok.

e. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan

Merupakan standar minimal terminal guna memenuhi kebutuhan terhindarnya pengguna dari kesulitan mendapatkan akses angkutan umum. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Kemudahan dan keterjangkauannya, untuk menggunakan jasa angkutan ini dimana kapasitas pengguna jasa artinya penumpang lebih padat untuk pemberangkatannya juga didekatkan dengan pintu masuk karena interval waktunya lebih banyak sehingga untuk mempercepat pelayanan yang interval waktunya panjang agak jauh dari pintu masuk menuju kendaraan umum. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”



Gambar 16. Lajur Pemberangkatan

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2017

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Jalur keberangkatan itu kurang disiplinnya crew jika terdapat crossing dengan bus lain maka perlu dibangun SDM untuk angkutan umum maka dari itu dibangun yang baru itu, itu kan tidak ada crossing. Denah layout terminal sudah ada cuman yang lama, yang baru belum dipasang. Angkutan kota ada papan tarifnya, jurusannya. Informasi gangguan perjalanan bus kita sering menghimbau jika ada keterlambatan kepada pengguna jasa penumpang. Tempat penitipan barang ada dibawah didekat raung informasi. Fasilitas pengisian baterai ada dipasang dibawah-bawah itu. Tempat naik/turun penumpang itu sudah kewajiban ada itu yang baru sudah ada. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”

Pernyataan Kepala Terminal dan Kepala UPT. Terminal Arjosari tersebut didukung oleh pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk kemudahan akses ke terminal arjosari saya rasa cukup mudah, dengan adanya angkot/ojek untuk mengjangkau lokasi di

desa-desa. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”



Gambar 17. Lajur Kedatangan Setelah Direnovasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Pernyataan Kepala Terminal, Kepala UPT. Terminal Arjosari, dan salah satu pengguna terminal tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Untuk kemudahan kurang karena masih banyak orang yang bertanya-tanya bus tujuan kota tertentu berada dimana. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

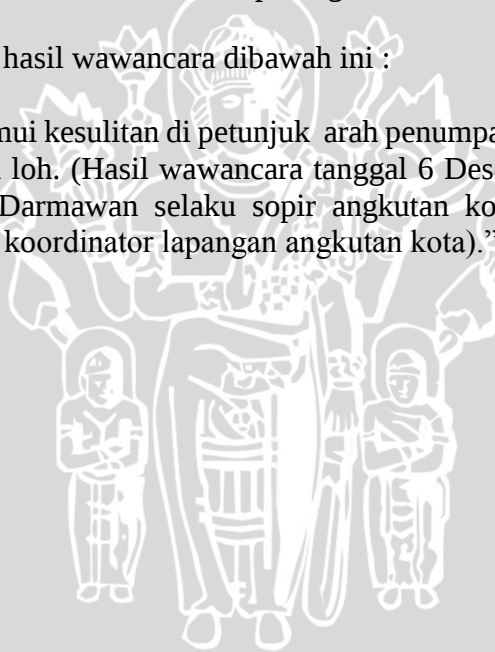
“Kalau malem agak sulit, antri sepi gitu ya bias berapa orang patungan, kalau ndak ya ndak jalan-jalan sampek pagi, 24 jam semua angkutan tetapi untuk Karangploso dan AT, ini Karangploso jam 6 malam udah habis, ABG smpek jm 8 malam, kalau AT kan gak mesti ini, mulai ada lagi jam 5 pagi. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Jalan diterminal berlubang-lubang tidak rata. Jalur berkelok-kelok untuk ambil penumpang susah waktunya gak nutut. Layak jadi tipe A tapi perlu beberapa perbaikan seperti jalannya berlubang-lubang. Renovasinya bagus. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Bapak Wigih selaku sopir bus PO. Kalisari jurusan Patas Malang-Surabaya).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Menemui kesulitan di petunjuk arah penumpang yang mahasiswa baru itu loh. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”





Gambar 18. Tempat Parkir Kendaraan Pribadi dan Taxi

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan/keterjangkauan pada terminal Arjosari sudah baik dan sudah teratur dengan menempatkan jalur pemberangkatan dan jalur kedatangan berbeda tempat sehingga tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain sesama jenis serta jalur tersebut bersifat permanen

sehingga untuk mengingat jika akan berpergian maupun turun dari transportasi publik tersebut. Terdapat informasi pelayanan yang diantaranya : nama terminal, jadwal keberangkatan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) dengan jam keberangkatan, nomor kendaraan, nama bus/ PO, tujuan yang dituju, tarif terendah, tarif teratas atau paling mahal berada pada dekat loket penjualan tiket, dan serta terdapat informasi pelayanan dengan menggunakan pengeras suara yang mampu didengar di area terminal.

f. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kesetaraan.

Standar pelayanan minimal selajutnya merupakan guna menjaminnya ketersediaan saran fasilitas bagi pendang cacat, wanita hamil, orang lanjut usia, anak-anak, wanita dan orang sakit. Pelayanan ini merupakan pelayanan terakhir yang hampir dilupakan bagi penyedia layanan. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara di bawah ini :

“Kesetaraan, pengguna difabel itu sudah dibangun seperti yang terttera di lantai itu namun untuk naik kendaraan belum ada fasilitas sendiri didalam bus umum yang berjalan hanya asiasial, untuk fasilitas ruang ibu menyusui memang disini tempat khusus tidak ada, apabila ada yang menggunakan ada ruang khusus dibawah, ruang informasi, ruang kesehatan, ruang keamanan juga bias digunakan untuk ibu menyusui. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Hadi Supeno selaku Kepala UPT. Terminal Arjosari).”



Gambar 19. Lantai Dibuat Berbeda
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2017

Pernyataan Bapak Hadi Supeno diatas, didukung pula dengan yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Fasilitas penyanggah cacat itu sudah ada terpasang dilantai. Lantai miring permanen ada. Untuk ramp portable blum ada hanya ada dari bawah ke ruang tunggu aja cuman ada trotoar aja dengan sama ketinggian pintu kendaraan. Untuk kursi roda pada nantinya akan disediakan oleh terminal. Ruang ibu menyusui nantinya ada karena dalam rangka renovasi ada pembenahan semua kan untuk yang lama belum ada. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”



Gambar 20. Lantai Miring/ Ramp Permanen

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2017

Pernyataan Kepala Terminal dan Kepala UPT. Terminal Arjosari tersebut didukung dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Kurang, karena tidak ada ruang kesenjangan khusus untuk wanita. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Achwal Febri Ramadhan pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Pernyataan diatas tersebut sependapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu Jupang (Juru Pengetur Penumpang) Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Kurang setara di armada angkutannya kalau di terminal sendiri sudah baik, misalnya kalo ada orang naik itu ditarik 10.000 laporan ya cuman dari situ-situ aja tindakannya kurang. Saya kan *Jupang* disini kalau ada apa-apa saya langsung ke kantor tapi cuman orang kantor ya gitu-gitu aja ya nanggapinya kurang serius seharusnya kan dikasih sangsi kalau melanggar dari UU seharuse mobil itu ditahan, apa trayeknya dicabut gitu sering terjadi gitu. (Hasil

wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Suherman selaku koordinator Juru Pengatur Penumpang).”

Pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu kernet bus di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Belom tau, itu kan belum terpakai shelter barunya, pontennya belum terpakai, kelihatannya belum ada untuk pengguna jasa difabel. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Bapak Alex selaku kondektur bus PO. Dali Prima jurusan Bojonegoro/Wilangun-Malang).”

Serta pernyataan diatas tersebut bersependapat dengan yang dijelaskan oleh salah salah satu sopir angkutan kota di Terminal Arjosari. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Ya kita biasa, kita samakan gak ada bedanya soale kan penumpang adalah raja jadi kita samakan gak ada bedanya, klo naik ya kita moggo naik klo ndak ya gak apa2 kan gitu klo ndek malang kan jalure bayak yak an tertib lek masalah ongkos kan tergantung jalurnya masing-masing, urusannya beda-beda. kalo AL sama AMG beda, kalo AL standarnya antrian 5 ribu paling mahal wis masalahnya 1 kan kita nunggunya lama, kedua kita bayar makelar gitu aja wis kalo biasa 4 ribu, klo mahasiswa UIN, UM sdh mengerti, oh ini montor antrian sak aken ngenteni mulai isuk sampek awan mayai kesadayan tok klo AL loh gak ada paksaan tariff, beda lagi kalo AMG ada yang narik 10 ribu, 15 ribu kan itu gobloke penumpang kan mas klo AL kan gak berani kan saya sebagai penguruse nanti saya tegur klo tarif mahal kadang ada byar 4 ribu. Mangkane kalo AL ini standar-standar kalo mahasiswa baru ya segitu, kalo liburan ya sepi soale kan dari mahasiswa kita, klo mahal2 ya 10rb ya gak laku jalure kan banyak saingane ada gojek sing apik. Kalo AMG arjosari smpek ke Gadang 10 ribu /15 ribu. Kalo skrg udah ngerti semua. Mahsiswa udah ngerti 5 ribu. Klo diluar kan 4 ribu tp kan yo ngetem-ngetem. Kalo didalam bek (penuh) kan byar 5 ribu kan patas. (Hasil wawancara tanggal 6 Desember 2016 dengan Bapak Darmawan selaku sopir angkutan kota jurusan AL dan sebagai koordinator lapangan angkutan kota).”

Semua pernyataan diatas tersebut berbeda pendapat dengan yang dijelaskan oleh salah satu masyarakat pengguna Terminal Arjosari.

Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Selama saya di arjosari belum menemui adanya tempat untuk ibu menyusui atau akses khusus untuk penderita difabel. (Hasil wawancara tanggal 1 Desember 2016 dengan Shirajul Fatah pengunjung Terminal Arjosari asal Bojonegoro).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kesetaraan pada terminal Arjosari sudah baik dan sudah ada beberapa yang permanen untuk penyandang cacat seperti orang buta, serta pengguna kursi roda. Untuk orang buta sudah terdapat jalur khusus yang menonjol berada di lantai sepanjang jalan menuju jalur pemberangkatan dan penurunan bus ditandai dengan warna kuning seperti tegel bermotif timbul. Terdapatnya ramp permanen penyambung menuju penjualan tiket dan menuju ruang tunggu tetapi tidak terdapat ramp portable maupun ramp permanen menuju ke armada bus maupun angkutan kota. Ruang ibu menyusui dapat menggunakan ruang informasi dan ruang kesehatan tetapi masih belum terdapatnya ruangan khusus bagi ibu menyusui.

2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik

a. Faktor Pendukung

Dalam pengaruh kualitas sarana dan prasarana terminal Arjosari ada faktor-faktor yang mendukung. Faktor pendukung dibawah ini berpengaruh dalam kualitas sarana dan prasarana yang berada pada terminal Arjosari. Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari menjelaskan beberapa faktor pendukung dalam hal kualitas sarana dan prasarana. Sebagaimana wawancara dibawah ini :

“Seperti ruang tunggu kan wajib, meningkatkan sitem pelayanan, toilet, kios (Hasil wawancara tanggal 13 Desember 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa faktor pendukung yang dijelaskan oleh kepala UPT terminal Arjosari adalah berbagai fasilitas utama maupun fasilitas pendukung yang berada di terminal Arjosari merupakan fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan dan dibutuhkan oleh pengguna terminal. Sarana dan prasarana terdapat pada terminal Arjosari sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dengan standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung dalam hal kualitas sarana dan prasarana terminal, terdapat juga faktor penghambat kualitas sarana dan prasarana terminal. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini :

“Perbedaan pola pikir karena ketidak tauannya pengguna jasa baik itu aturannya, maupun tata tertibnya sehingga menjadi suatu penghambat mangkannya dikasih petugas untuk menjebatani itu biar selangkah, searah, tentunya prosesnya lancar tidak terhambat. Dengan fasilitas ini yang dibangun kisaran sepersekian M(milyar) tapi masyarakat menilainya gimana tambah jauh pak, kenapa dengan bayar murah bilang tambah jauh, tapi kalau pesawat dengan bayar mahal, jauh pun diam itu perlu kesadaran masyarakat. Bisa kan murah tapi ngeluh tambah jauh pak, tapi kalau pesawat dengan biaya 500.000 keatas jalan jauh tetep mau, padahal fasilitas ini dipergunakan demi keselamatan dan keamanan serta kenyamanan pengguna jasa bukan kemauannya petugas. (Hasil wawancara tanggal 13 Desember 2016 dengan bapak Agus Ruskandi selaku Kepala Tata Usaha Terminal Arjosari).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam hal kualitas sarana dan prasarana terminal mempengaruhi kualitas sarana dan prasarananya. Faktor tersebut terjadi karena perbedaan pola pikir terhadap penyedia layanan maupun pengguna layanan transportasi publik. Padahal fasilitas tersebut bermanfaat bagi pengguna layanan karena pengguna layanan maupun calon pengguna tidak terdapat crossing dengan kendaraan yang berada di area terminal tersebut.

C. Analisis Data

1. Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang

Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik

Standar pelayanan minimal dibawah ini merupakan standar yang dibuat oleh dan ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

a. Pelayanan Keselamatan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meminimalisir tingkat kecelakaan dalam dan lingkup terminal dengan kendaraan bermotor. Oleh sebab itu penyedia layanan mewujudkan dari pemerintah pusat dengan meminimalisir tingkat kecelakaan tersebut dengan cara membatasi area terlarang kepada pengguna layanan transportasi publik. Pengguna akan dibatasi oleh pagar sepanjang terminal sehingga pengguna layanan tersebut tidak dapat memasuki area parkir bus. Dengan demikian pengguna akan merasa nyaman oleh penyedia layanan tersebut dan tidak terdapat crossing/ kecelakaan dalam maupun lingkup terminal.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan minimal untuk keselamatan adalah standar minimal untuk menjamin terhindarnya setiap orang yang menggunakan angkutan umum dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, dan faktor kendaraan. Ini mencakup tingkat keselamatan pengguna layanan transportasi publik yang harus mentaati peraturan yang sudah dibuat oleh pemerintah, dengan begitu

mereka dapat nyaman dan selamat saat memasuki kawasan terminal maupun meninggalkan kawasan terminal.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keselamatan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Lajur pejalan kaki
- b) Fasilitas keselamatan jalan
- c) Jalur evakuasi
- d) Alat pemadam kebakaran
- e) Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
- f) Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
- g) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- h) Informasi fasilitas keselamatan
- i) Informasi fasilitas kesehatan
- j) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan umum.

Berdasarkan hasil analisa diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keselamatan di terminal Arjosari sendiri sudah terbilang aman. Namun memiliki kendala yaitu jika pengguna layanan tersebut tidak dapat mematuhi peraturan yang ada maka pihak terminal Arjosari tidak segan-segan akan memberitahu mereka melalui pengeras suara tetapi jika tidak dihiraukan maka akan ditindak tegas. Rambu-rambu dan papan petunjuk

akan segera dilengkapi karena pada saat penelitian terminal Arjosari masih dalam tahap perenovasian.

Dengan demikian pihak penyedia layanan dalam artian pihak terminal Arjosari tetap menghimbau pengguna layanan agar selamat dalam memakai layanan tersebut. Seperti pernyataan Suma'mur (1981:4) disebutkan bahwa keselamatan kerja memiliki latar belakang soaial-ekonomis dan kultural yang sangat luas. Tingkat pendidikan, latar belakang kehidupan yang luas, seperti kebiasaan-kebiasaan, kepercayaan-kepercayaan, dan lain-lain erat bersangkut paut dengan pelaksanaan keselamatan kerja. Demikian juga, keadaan ekonomi ada sangkut pautnya dengan permasalahan keselamatan kerja tersebut. Keselamatan harus ditanamkan sejak anak kecil dan menjadi kebiasaan hidup yang dipraktekkan sehari-hari. Masyarakat harus dibina penghayatan keselamatannya kea rah yang jauh lebih tinggi. Proses pembinaan ini tak pernah ada habis-habisnya sepanjang kehidupan manusia.

b. Pelayanan Keamanan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meminimalisir tindak kejahatan yang berada di dalam terminal maupun lingkup terminal. Penyedia layanan juga sudah melengkapi fasilitas seperti CCTV, titik pengamanan tertentu, serta stiker pengaduan serta nomor yang dapat dihubungi jika terdapat tindak kejahatan di terminal Arjosari. CCTV (Closed Circuit Television), dalam arti mudah berarti perangkat televisi nirkabel dibekali dengan kamera dan terintegrasi

dengan televisi maupun perangkat apapun yang dapat menampilkan gambar maupun video yang tertangkap pada CCTV tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Mulyadi (2011) pada umumnya, CCTV digunakan sebagai pelengkap keamanan dan banyak dipakai di dalam industri industri seperti : militer, airport, toko, kantor, pabrik bahkan sekarang perumahan pun telah menggunakan teknologi ini.

Pada terminal Arjosari sendiri tidak hanya mengandalkan oleh CCTV saja tetapi tetap menggunakan petugas keamanan yang siap sedia jika terjadi pengaduan tindak criminal maupun dilihat secara langsung oleh mereka. Petugas tersebut berseragam Dinas Perhubungan dapat ditemukan pada hamper sudut-sudut terminal Arjosari tetapi mereka banyak yang berjaga pada ruangan informasi keberangkatan kendaraan umum karena pada tempat itulah mereka dapat melihat secara langsung aktivitas pengguna layanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan minimal untuk keamanan adalah standar minimal untuk menjamin terbebasnya setiap orang dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam menggunakan angkutan umum.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keamanan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Fasilitas keamanan
- b) Media pengaduan gangguan keamanan
- c) Petugas keamanan

Berdasar analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa terminal Arjosari dalam hal pelayanan keamanan dapat dikatakan aman karena telah memiliki beberapa CCTV yang dipasang pada sudut-sudut tertentu dan memiliki petugas keamanan yang siap sedia. Petugas keamanan tersebut telah berjaga-jaga dan mengawasi gerak gerik yang dapat memicu tindak criminal dalam terminal. Media pengaduan juga sudah terpasang pada pos informasi yang berdekatan dengan loket penjualan tiket dan mudah dilihat oleh siapapun pengguna layanan tersebut.

c. Pelayanan Kehandalan/Keteraturan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meminimalisir keterlambatan keberangkatan maupun kedatangan angkutan umum dengan menggunakan papan jadwal keberangkatan dan kedatangan armada angkutan umum. Pada papan tersebut berisi informasi-informasi mengenai jurusan, besaran tarif, dan jadwal perjalanan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Terminal yang berisi rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarip retribusi dan jadwal perjalanan.

Loket penjualan tiket juga ditata dengan rapi dan diberi nama PO, jurusan yang dituju serta nomor telepon yang dapat dihubungi. Kantor terminal berada tepat di atas loket penjualan tiket dengan akses yang mudah. Petugas operasional juga sangat mudah dijumpai pada tiap-tiap sudut terminal Arjosari dengan demikian keteraturan dapat berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan untuk keteraturan adalah standar minimal untuk menjamin ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan yang terbaru untuk penumpang angkutan umum.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keselamatan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
- b) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
- c) Loket penjualan tiket

- d) Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen system informasi terminal
- e) Petugas operasional terminal

Berdasarkan hasil analisa diatas maka dapat disimpulkan bahwa keberangkatan dapat diminimalisir dengan jadwal keberangkatan yang sudah ditetapkan. Sehingga armada angkutan umum yang telat maupun mengalami kerusakan dapat diganti dengan armada angkutan umum cadangan atau dengan armada lainnya satu jurusan. Serta keterlambatan dan pergantian armada tersebut dapat diberitahukan melalui papan informasi maupun dengan pengeras suara.

d. Pelayanan Kenyamanan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meminimalisir tingkat kebersihan yang kurang serta mengurangi masalah yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut. Sehingga terminal dapat dikatakan nyaman jika dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Dengan fasilitas yang disediakan maka pengguna dapat memakai fasilitas tersebut dengan nyaman dan aman tanpa gangguan kenyamanan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan minimal untuk kenyamanan adalah standar minimal untuk menjamin dimana pengguna

angkutan umum merasakan kondisi yang tidak berdesakan, kebersihan, keindahan, dan suhu udara yang optimal.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keselamatan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Ruang tunggu
- b) Toilet
- c) Fasilitas peribadatan/ mushola
- d) Ruang terbuka hijau
- e) Rumah makan
- f) Fasilitas dan petugas kebersihan
- g) Tempat istirahat awak kendaraan
- h) Area merokok (smoking area)
- i) Drainase
- j) Area yang tersedia jaringan internet (hotspot area)
- k) Ruang baca (reading corner)
- l) Lampu penerangan ruangan

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu serta fasilitas penunjang lainnya menjadi penting dalam kenyamanan yang ada di terminal tersebut. Ruang tunggu dalam terminal dibedakan dalam 4 zona yaitu : zona penumpang sudah bertiket atau zona I, zona penumpang belum bertiket atau zona II, zona perpindahan, dan zona

pengendapan. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menyebutkan bahwa dalam zona I merupakan tempat steril yang khusus disediakan bagi penumpang bertiket yang telah siap memasuki kendaraan dengan ruang tunggu dapat berupa ruang tunggu eksekutif (*lounge*) dan/atau ruang tunggu non eksekutif (*non launge*) serta ruang dalam yang ada di terminal setelah calon penumpang melewati tempat pemeriksaan tiket. Dalam pernyataan tersebut bahwa ruang tunggu zona I berada tepat diatas jalur pemberangkatan baru sehingga penumpang langsung dapat memilih jalur yang akan dituju.

Ruang aktivitas dalam bangunan sebagai wujud dari produk desain arsitektur mempunyai beberapa fungsi. Pertama sebagai pelindung (*shelter*), kedua sebagai wadah aktivitas, dan ketiga mempunyai fungsi sosial budaya (Markus & Moris, 1980). Dalam kaitannya sebagai fungsi pelindung, maka ruang dan bangunan harus mampu menjaga agar penghuni tetap selamat dan aman dari tantangan, bahaya dan gangguan dari luar. Gangguan tersebut termasuk didalamnya berupa tantangan iklim dan cuaca. Sebagai wadah aktivitas, ruang bangunan harus mewujudkan kondisi lingkungan yang paling nyaman untuk penyelenggaraan aktivitas secara maksimal (Sugini, 2014:1).

e. Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meminimalisir tingkat sepengetahuan pengguna layanan untuk dapat

menemukan akses menuju angkutan umum maupun menuju ke tempat lain dalam terminal tersebut. Letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan pada terminal Arjosari sendiri sudah terpisah sehingga mudah memisahkan mana penumpang setelah turun dari kendaraan maupun penumpang akan menggunakan kendaraan umum tersebut. pada lajur pemberangkatan terdapat seperti *ramp* permanen yang memudahkan pengguna untuk dapat menaiki angkutan umum khususnya bus tersebut. Pada angkutan umum seperti bus, jika terjadi keterlambatan maka akan segera diinformasikan kepada pengguna dengan pengeras suara yang dapat didengar oleh seluruh calon pengguna angkutan umum tersebut. seperti terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menerangkan bahwa informasi gangguan perjalanan mobil bus dapat di informasikan/ diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan untuk keterjangkauan adalah standar minimal untuk memenuhi kebutuhan terhindarnya pengguna dari kesulitan mendapatkan akses angkutan umum.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keselamatan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Letak jalur pemberangkatan
- b) Letak jalur kedatangan
- c) Informasi pelayanan
- d) Informasi angkutan lanjutan
- e) Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
- f) Tempat penitipan barang
- g) Fasilitas pengisian baterai (charger corner)
- h) Tempat naik dan turun penumpang
- i) Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola terminal Arjosari sudah melengkapi semua fasilitas tersebut dengan berpedoman dari pemerintah pusat yang disusun dalam Peraturan Menteri maupun Undang-Undang.

f. Pelayanan Kesetaraan

Pelayanan ini merupakan standar minimal pelayanan untuk meningkatkan derajat kaum difabel dengan menyediakan fasilitas yang dapat membantu mereka. Dengan demikian mereka dapat terbantu dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan. Dilain fasilitas tersebut juga seharusnya terdapat ruang ibu menyusui agar aman dan tidak terlihat oleh umum.

Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Draft Rencana Peraturan Pemerintah dalam Agung Sedayu, dkk (2014:80) bahwa standar pelayanan kesetaraan adalah standar minimal untuk menjamin tersedianya sarana fasilitas bagi penyandang cacat, wanita hamil, orang lanjut usia, anak-anak, wanita, dan orang sakit.

Stoller (1968) istilah gender untuk memisahkan pencirian manusia yang didasarkan pada pendefinisian yang bersifat social budaya dengan pendefinisian yang berasal dari ciri fisik biologis.

Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ada beberapa poin-poin pelayanan keselamatan yang minimal harus ada dalam terminal, diantaranya :

- a) Fasilitas penyandang cacat (difable)
- b) Ruang ibu menyusui

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan biologis merupakan perbedaan jenis kelamin (sex) adalah kodrat Tuhan yang secara permanen berbeda dengan pengertian gender. Gender merupakan behavioral differences (perbedaan perilaku) antara laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara social, yakni perbedaan yang bukan ketentuan Tuhan melainkan diciptakan oleh manusia (bukan kodrat) melalui proses social dan kultural panjang (Riant, 2008:32).

Berdasarkan analisa diatas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kesetaraan tersebut sangat berguna bagi kaum difabel dan bagi ibu hamil dan menyusui tersebut. Serta dalam terminal Arjosari sendiri tidak dibedakan antara laki-laki dan perempuan. Jadi, perbedaan perilaku antara perempuan dan laki-laki bukanlah sekedar biologis, namun melalui proses kultural dan sosial. Dengan demikian gender dapat berubah dari tempat ke tempat, dari waktu ke waktu, bahkan dari kelas ke kelas, sedangkan jenis kelamin biologis akan tetap tidak berubah.

2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari Kota Malang Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Transportasi Publik

a. Faktor Pendukung

Dalam hal pelayanan terminal dipengaruhi oleh faktor pendukung. Faktor pendukung merupakan hal yang dapat membantu kelancaran dalam proses pelaksanaan sitem pelayanan terminal. Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan adan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan

terukur. Dalam pelayanan terminal terdapat faktor pendukung yang dilihat dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa fasilitas utama dan fasilitas penunjang

Fasilitas utama, antara lain :

- a) Jalur keberangkatan,
- b) Jalur kedatangan,
- c) Ruang tunggu penumpang,
- d) Tempat naik turun penumpang,
- e) Tempat parkir kendaraan,
- f) Papan informasi, dan
- g) Kantor pengendali terminal.

Fasilitas penunjang, antara lain :

- a) Fasilitas untuk penyandang cacat,
- b) Fasilitas kesehatan, fasilitas umum,
- c) Fasilitas peribadatan,
- d) Pos kesehatan,
- e) Pos polisi, dan
- f) Alat pemadam kebakaran.

b. Faktor Penghambat

Dalam hal pelayanan terminal juga mengalami hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan tersebut berasal dari faktor perbedaan

pola pikir antara penyelenggara dan pengguna terminal. Dalam hal ini penyelenggara terminal sudah membuat dan menyiapkan fasilitas keselamatan salah satunya yaitu membuat jalur khusus untuk pejalan kaki yang dipagar agar pejalan kaki tidak memasuki jalur kendaraan umum. Karena itu dapat menyebabkan tingkat resiko kecelakaan yang tinggi dalam hal keselamatan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan menjelaskan bahwa setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Fasilitas terminal penumpang tersebut terdiri atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Berdasar peraturan Menteri Perhubungan diatas telah disebutkan bahwa pihak penyelenggara terminal wajib menyediakan fasilitas terminal yang bersyarat keselamatan dan kemanan. Oleh sebab itu pihak penyelenggara harus mentaati dan mengatur jalannya mobilisasi pengguna terminal yang bandel dan tidak mau mentaati peraturan yang tersedia.

Tabel 11. Tabel Existing Hasil Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Fokus Penelian	Temuan Penelitian	Kesimpulan
1.	Bagaimanakah kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik ?	a. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keselamatan	- Masih terdapatnya <i>crossing</i> antar bus tetapi itu terjadi selama <i>shelter</i> baru belum terpakai. - Masih terdapatnya pengguna layanan tersebut tidak dapat mematuhi peraturan yang ada maka pihak terminal Arjosari tidak segan-segan akan memberitahu mereka melalui pengeras suara. - Rambu-rambu yang masih belum terpasang semua karena masih dalam tahap perenovasian. - Terdapat pagar pembatas.	Semua tahapan standar pelayanan minimal terminal penumpang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015. Sehingga penyelenggara terminal dapat mengatur standarisasi terminal menggunakan atau berpedoman pada peraturan tersebut. Serta penyelenggara terminal wajib menyesuaikan standar pelayanan dalam melaksanakan dan/atau ingin melakukan penyelenggaraan dan/atau pembangunan terminal penumpang angkutan jalan, seperti dijelaskan oleh Peraturan Menteri Nomor PM 40 Tahun 2015. Pelayanan atau fasilitas
		b. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Keamanan	- Terdapat pos pengaduan yang terdapat pada sebelah loket pembelian tiket. - Terdapat kamera pengawas/ CCTV guna melihat gerak gerik pengguna yang mencurigakan. - Petugas keamanan yang berseragam Dinas Perhubungan.	
		c. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kehandalan/ Keteraturan	- Terdapat papan informasi keberangkatan bus dengan besaran tarif, tujuan, dan nama PO. - Loket penjualan tiket berjajar dan rapi.	

			- Kantor penyelenggara terminal terdapat pada lantai 2 tepat diatas loket penjualan tiket.	yang terdapat pada Terminal Arjosari masih belum lengkap dikarenakan pada saat penelitian Terminal Arjosari masih dalam proses pembenahan dan pembangunan agar dapat memenuhi standar pelayanan terminal sesuai peraturan menteri tersebut.
		d. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kenyamanan	- Ruang tunggu untuk penumpang dan pengantar sudah dibedakan. - Toilet baru belum berfungsi. - Kurangnya raung terbuka hijau. - Terdapat istirahat sopir maupun crew. - Terdapat musholla masih proses renovasi. - Jauhnya akses menuju pemberangkatan bus yang baru.	
		e. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sudah terpisah. - Jalur kedatangan dengan model baru. - Jalur keberangkatan baru sudah dipakai mulai tanggal 24 Januari 2017. - Terdapat tempat parkir kendaraan umum dan tempat parkir kendaraan pribadi roda 4 maupun roda 2.	
		f. Sarana Prasarana Bidang Pelayanan Kesetaraan	- Sudah terdapat jalur khusus terdapat pada lantai untuk penyandang kebutaan. - Sudah terdapat lantai miring untuk kursi roda tetapi hanya terdapat pada	

			ruang tunggu saja tidak sampai menuju menaikkan maupun penurunan penumpang baik bus maupun angkutan kota.	
2.	Hal apa saja yang mempengaruhi kualitas sarana dan prasarana Terminal Arjosari Kota Malang dalam rangka meningkatkan layanan transportasi publik ?	a. Faktor Pendukung	Terdapatnya fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Contoh fasilitas utama seperti ruang tunggu, jalur keberangkatan, jalur kedatangan, tempat parkir, dll. Contoh fasilitas penunjang seperti pos polisi, alat pemadam kebakaran, dll.	Faktor pendukung tersebut merupakan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang dapat mempengaruhi faktor tersebut. Sehingga proses tersebut merupakan standar pelayanan minimal yang dapat meningkatkan standar suatu terminal menjadi lebih baik. Kemudian, faktor penghambat dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana tersebut yaitu perbedaan pola pikir antara penyelenggara dan pengguna terkait dalam hal keamanan dan keselamatan pengguna. Peraturan Menteri juga menyebutkan bahwa setiap penyelenggara wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan bagi pengguna.
		b. Faktor Penghambat	Perbedaan pola pikir antara penyelenggara dan pengguna terminal karena terdapatnya pengguna layanan tersebut tidak dapat mematuhi peraturan yang ada.	

Sumber : Data Pribadi

Tabel 12. Tabel Perbandingan Standar

No.	Bidang Kualitas Sarana dan Prasarana	Fakta Empirik di Lapangan	Peraturan	Persepsi Masyarakat
1.	Pelayanan Keselamatan	- Masih terdapatnya <i>crossing</i> antar bus tetapi itu terjadi selama <i>shelter</i> baru belum terpakai. - Rambu-rambu yang masih belum terpasang semua karena masih dalam tahap perenovasian. - Terdapat pagar pembatas.	- Tersedianya lajur pejalan kaki yang meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor. - Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar).	Sudah lumayan, tapi masih mnim keterangan dimana tempat-tempat yang semestinya pengunjung tidak berada diarea tersebut semisal parkir bus/ jalur bus masuk ke shelter karena saya rasa tempat-tempat itu cukup berbahaya untuk dilalui pengunjung.
2.	Pelayanan Keamanan	- Terdapat pos pengaduan yang terdapat pada sebelah loket pembelian tiket. - Teradapat kamera pengawas/ CCTV. - Petugas keamanan yang berseragam Dinas Perhubungan.	- Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu. - Minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat.	Sudah cukup, cuma terkadang beberapa petugas terminal seperti cuek saat ada calo didepannya yang menawari tiket kepada pengunjung yang akan berpergian
3.	Pelayanan Kehandalan/ Keteraturan	- Terdapat papan informasi keberangkatan bus dengan besaran tarif, tujuan, dan nama PO. - Loket penjualan tiket berjajar dan rapi. - Kantor penyelenggara terminal terdapat pada lantai 2 tepat diatas loket penjualan tiket.	- Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tariff kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis.	Masih kurang teratur, banyak penjual asongan yang masih keluar masuk bus yang mengganggu penumpang yang akan berpergian, kadang ada juga ada pedagang asongan yang duduk di tempat tunggu pengunjung sehingga pengunjung saat akan duduk merasa kurang nyaman.

			- Loket penjualan tiket tetap dan teratur. - Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal. - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai.	
4.	Pelayanan Kenyamanan	- Ruang tunggu untuk penumpang dan pengantar sudah dibedakan. - Toilet baru belum berfungsi. - Kurangnya raung terbuka hijau. - Jauhnya akses menuju pemberangkatan bus yang baru	- Tersedia tempat duduk. - Area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal. - Dilakukan kanalisasi penumpang, dan diklasifikasikan berdasarkan zona. - Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan.	Sudah nyaman tapi banyak tempat duduk juga tapi sedikit dipakai penjual jadinya sedikit berkurang
5.	Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sudah terpisah. - Jalur keberangkatan baru sudah dipakai mulai tanggal 24 Januari 2017. - Terdapat tempat parkir kendaraan umum dan tempat parkir kendaraan pribadi roda 4 maupun roda 2.	- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan tetap dan teratur. - Terpisah antara jalur kedatangan dan keberangkatan. - Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia.	Untuk kemudahan kurang karena masih banyak orang yang bertanya-tanya bus tujuan kota tertentu berada dimana.

6.	Pelayanan Kesetaraan	- Terdapat jalur khusus terdapat pada lantai untuk penyanggah kebutaan. - Sudah terdapat lantai miring untuk kursi roda tetapi hanya terdapat pada ruang tunggu saja.	- Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kendaraan. - Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.	Selama di arjosari belum menemui adanya tempat untuk ibu menyusui atau akses khusus untuk penderita difabel.
----	----------------------	--	--	--

Sumber : Data Pribadi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari, dapat disimpulkan bahwa :

1. Semua tahapan standar pelayanan minimal terminal penumpang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Sehingga penyelenggara terminal dapat mengatur standarisasi terminal menggunakan atau berpedoman pada peraturan tersebut. Serta penyelenggara terminal wajib menyesuaikan standar pelayanan dalam melaksanakan dan/atau ingin melakukan penyelenggaraan dan/atau pembangunan terminal penumpang angkutan jalan, seperti dijelaskan oleh Peraturan Menteri Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Pelayanan atau fasilitas yang terdapat pada Terminal Arjosari masih belum lengkap dikarenakan pada saat penelitian Terminal Arjosari masih dalam proses pembenahan dan pembangunan agar dapat memenuhi standar pelayanan terminal sesuai peraturan menteri tersebut.

2. Dalam pelaksanaan peningkatan kualitas sarana dan prasarana terminal arjosari terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung tersebut merupakan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang dapat mempengaruhi faktor tersebut. Sehingga proses tersebut merupakan standar pelayanan minimal yang dapat meningkatkan standar suatu terminal menjadi lebih baik. Kemudian, faktor penghambat dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana tersebut yaitu perbedaan pola pikir antara penyelenggara dan pengguna terkait dalam hal keamanan dan keselamatan pengguna. Peraturan Menteri juga menyebutkan bahwa setiap penyelenggara wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan bagi pengguna.

B. Saran

Peneliti memiliki saran-saran yang diharapkan mampu membantu dalam hal Kualitas Sarana Dan Prasarana Terminal Arjosari agar menjadi lebih baik, diantaranya adalah :

1. Meningkatkan transparansi dalam hal pembangunan maupun pengembangan dalam hal peningkatan kualitas sarana dan prasana agar pengguna dapat mengetahui rincian pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasana yang tersedia agar pengguna dapat merasakan manfaat dari pengembangan tersebut.
3. Harus meningkatkan keamanan dalam terminal maupun lingkup terminal agar tidak terjadinya tindak kriminal dan terbebas dari calo nakal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Adisasmita, Rahardjo. 2015. *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Adisasmita, Sakti Adji. 2012. *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Andalus FM. 2016. *Terminal Arjosari Ditarik Pemerintah Pusat, Kusnadi Harap Pembangunan Segera Selesai*. [Online]. Tersedia di: (<http://www.andalus911fm.com/index.php/profile/92-malang-rama/600-terminal-arjosari-ditarik-pemerintah-pusat-kusnadi-harap-pembangunan-segera-selesai>) Diakses pada tanggal 28 Februari 2017 pukul 21.30 WIB
- Arikunto, Suharsini. 1988. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Kota Malang Dalam Angka 2013*
_____. *Kota Malang Dalam Angka 2016*
- Dicktus. 2013. *Definisi, Dampak, Pengendalian Hujan Asam*. [Online]. Tersedia di: (<http://www.scribd.com/search?query=definisi+dampak>). Diakses pada tanggal 2 Oktober 2016 pukul 22.00 WIB
- Dinas Komunikasi Dan Informatika. 2016. *Makna Lambang*. [Online]. Tersedia di: (<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/makna-lambang/>). Diakses pada tanggal 22 November 2016 pukul 20.00 WIB
- _____. 2016. *Visi dan Misi*. Online. Tersedia di: (<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi/>). Diakses pada tanggal 22 November 2016 pukul 20.15 WIB
- Dr. Sugini. 2014. *Kenyamanan Termal Ruang; Konsep dan Penerapan Pada Desain*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Kamaludin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi; Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Keputusan Menteri Kehutanan No. 91 Tahun 2003 Tentang Pembakuan Sarana Dan Prasarana Kerja Perkantoran Departemen Kehutanan

Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.1361/AJ.106/DRJD/2003 Tentang Penetapan Simpul Jaringan Transportasi Jalan Untuk Terminal Penumpang Tipe A di Seluruh Indonesia

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

_____. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.

Markus, Moris. 1980. *Buildings, Climate and Energy*. London : Pitman Limited Publisihing.

Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sitem Transportasi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

Morlok, Edward K. 1998. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Terjemahan Judul Asli Introduction to Transportation Engineering and Planning*. Penerjemah Ir. Johan Kelana Putra. Jakarta : Erlangga

Mulyadi, Agus. 2011. *Arti dan Kepanjangan CCTV*. [Online]. Tersedia di: <http://sekedar-tahu.blogspot.co.id/2011/07/arti-dan-kepanjangan-cctv.html>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2017 pukul 16.15 WIB

N. Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Nugroho, Dr. Riant. 2008. *GENDER DAN ADMINISTRASI PUBLIK; Studi Tentang Kualitas Kesehatan Gender Dalam Administrasi Publik Paska Reformasi 1988-2002*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Tamin, Ofyar Z. 1997. *Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi*. Bandung : ITB

- Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Parson, Wayne. 2011. *Public Policy: Pengantar Toeri & Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, cv
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Terminal
- 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
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 1990 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah Dalam Bidang Lalu Lintas dan angkutan Jalan Kepada Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan
- Poltak Sinambela, Lijian, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Iplementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Profil Dinas Perhubungan Kota Malang 2016
- Rangkuti, Freddy. 2009. *The Power Of Brands*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sani, Zulfiar. 2010. *Transportasi; Suatu Pengantar*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Sedayu, Agung. 2013. *Permodelan Pelayanan Terminal Penumpang Transportasi Jalan Berbasis Kepuasan Pengguna*. Disertasi Program Doktor Teknik Sipil Universitas Brawijaya Malang.

Setiawan, Ebta. 2012-2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di: <http://http://kbbi.web.id/> Diakses tanggal 2 Oktober 2016 pukul 20.15 WIB

Siagian, Sondang P. 1985. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Percetakan Offset Sapdodadi

_____. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Melton Putra Offset

_____. 2014. *Administrasi Pembangunan; Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sihono. 2006. *Pengaruh Lokasi Terhadap Aktivitas Terminal (Studi Kasus: Terminal Giri Adipura dan Sub Terminal Krisak Kota Wonogiri)*. Tesis Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Wilayah Dan Kota Universitas Diponegoro Semarang

Soekanto, Soerjono. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Stoller, Robber. 1968. *Sex and Gender : On The Development of Masculinity and Femininity*. London : Hogarth Press

Suma'mur, P. K. 1981. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*. Jakarta : Gunung Agung

Suryono, A. 2008. *Teori dan Isu Pembangunan*. Malang: UM Press.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya

_____. 2013. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Tiga, Yogyakarta: ANDI

Tjokroamidjojo, B. 1984. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.

_____. 1987. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Masagung

_____. 1990. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Thoha, M. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.

Vera, Sholeha. 2015. *Pelaksanaan Pembelajaran Tauhid Di TK Khalifah Wirobrajan*. Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

Yustikasari, Malinda. 2011. *Manajemen Sarana Dan Prasarana Perkeretaapian Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) VII Madiun*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

