
ANALISIS KELENGKAPAN FASILITAS TERMINAL BUS KARTASURA BERDASARKAN PERMENHUB RI NOMOR PM 24 TAHUN 2021

Muhammad Fathur Hidayat

Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
d300190133@student.ums.ac.id

Nur Rahmawati Syamsiyah

Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
nur_rahmawati@ums.ac.id

ABSTRAK

Terminal adalah bagian esensial dari transportasi yang bertujuan sebagai wadah pemberhentian sementara angkutan umum untuk menjemput penumpang dan barang ke tujuan akhir perjalanan. Terminal Bus Kartasura yang berlokasi di Dusun I, Wirogunan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, telah beroperasi sejak tahun 2004, dan masuk kedalam terminal tipe B. Terminal Bus Kartasura hingga saat ini masih aktif digunakan untuk tempat transit angkutan umum, walaupun keadaan terminal sudah agak sepi penumpang. Terminal Bus Kartasura memiliki keunggulan di posisinya yang sangat strategis sebab menghubungkan jalur antar kota-kota besar. Terminal Bus kartasura memiliki 18 dari 30 (60%) fasilitas yang sesuai dengan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021 dan tergolong dalam kelengkapan fasilitas yang baik.

KATA KUNCI: Terminal Bus Kartasura; Fasilitas; Penumpang

PENDAHULUAN

Terminal adalah bagian esensial dari transportasi yang bertujuan sebagai wadah pemberhentian sementara angkutan umum untuk menjemput penumpang dan barang ke tujuan akhir perjalanan. Selain sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengoperasian arus penumpang dan sistem logistik, bangunan terminal juga berfungsi untuk melancarkan arus penumpang dan logistik.

Menurut Dirjen Perhubungan Darat (1995), terminal angkutan umum adalah simpul yang terbentuk dalam sistem jaringan angkutan jalur, prasarana angkutan yang berperan besar sebagai pelayanan publik, dan diwujudkan sebagai tempat pemberhentian kendaraan umum. Pemuatan dan pembongkaran penumpang dan/atau benda, bongkar muat benda, sebagai tempat perpindahan penumpang di dalam dan di antara moda transportasi, saling terkait karena adanya arus orang dan benda, serta adanya tuntutan efisiensi transportasi.

Terminal Bus Kartasura berlokasi di Dusun I, Wirogunan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah dengan luas 6,4 Ha, telah beroperasi sejak tahun 2004. Terminal Bus Kartasura hingga saat ini masih

aktif digunakan untuk tempat transit angkutan umum. Keunggulan dari Terminal Bus Kartasura yaitu posisinya yang sangat strategis sebab menghubungkan jalur antar kota-kota besar seperti Semarang, Yogyakarta, serta Surakarta, dan penghubung antar pelayanan sarana transportasi yang lain, seperti lapangan terbang Adi Soemarmo, serta Stasiun Purwosari. Terminal bus memberikan kemudahan dalam pergerakan transportasi antar kota. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui fasilitas yang ada di Terminal Bus Kartasura, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam perancangan bangunan Terminal Bus agar lebih optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam bidang pelayanan yang diberikan pada tiap warga negara dan penduduk selaras dengan ketentuan UU. Pelayanan publik berlaku untuk umum. Berdasarkan definisi tersebut maka bisa disimpulkan pengadaan kegiatan pelayanan publik sudah ditentukan berdasarkan

peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah yang bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Di bawah kepemimpinan Presiden Republik Indonesia DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono, UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sudah diberlakukan, yang mempunyai 4 tujuan agar terdapat batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kekuasaan semua pihak berdasarkan struktur dan perusahaan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan UU, dan menyediakan kepastian hukum serta perlindungan pada masyarakat dalam pelayanan publik.

Menurut Hardiansyah (2011:43) unsur pelayanan publik harus memuat dasar-dasar sebagai berikut.

1. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima harus jelas dan dipahami dengan baik oleh masing-masing pihak.
2. Penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan membayarnya, serta memperhatikan efisiensi dan efektifitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik harus dicapai untuk memberikan akuntabilitas keamanan dan kenyamanan.

Terminal

Terminal bus atau stasiun bus merupakan tempat bus kota, bus antarkota, dan truk pengantar barang berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang. Terminal bus berukuran lebih besar dari halte bus yang umumnya hanya berupa bangunan kecil di tepi jalan dimana bus bisa berhenti. Terminal bus bisa menjadi terminal untuk beberapa trayek bus, atau bisa menjadi stasiun perpindahan antar trayek. Peron terminal bus bisa diutus ke jalur tertentu atau terdapat sistem informasi penumpang yang melengkapinya.

Terminal penumpang memiliki fungsi seperti manajemen masuk dan keluar

penumpang, boarding penumpang, moda transportasi yang komprehensif dan pengawasan transportasi.

Menurut Departemen Perhubungan (1996), fungsi terminal pada dasarnya ada dalam 3 (tiga) bentuk, yaitu;

1. Fungsi Penumpang. Bagi penumpang fungsi terminal adalah untuk memberi kenyamanan saat menunggu perpindahan dari kendaraan satu ke lainnya, serta sebagai penyedia fasilitas dan informasi yang berkaitan.
2. Fungsi Pemerintah. Bagi pemerintah fungsi terminal dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas yaitu agar terhindar dari kemacetan karena lalu lintas yang tertatat, dan juga sebagai sumber pengambilan retribusi dan pengaturan arus angkutan umum.
3. Fungsi Operator Angkutan Umum. Bagi operator angkutan umum terminal berfungsi sebagai pelayanan operasi angkutan umum dan tempat istirahat dan menjadi pangkalan yang menyediakan informasi bagi awak angkutan umum.

Menurut Departemen Perhubungan (1996), terminal dapat dibedakan berdasarkan jenis angkutan yang digunakan, yaitu;

1. Terminal Penumpang. Terminal penumpang merupakan bangunan sebagai tempat penumpang naik dan turun dari satu kendaraan ke kendaraan lain.
2. Terminal Barang/Cargo. Terminal barang merupakan bangunan bongkar muat barang dari transportasi ke transportasi selanjutnya.
3. Terminal Khusus. Terminal khusus merupakan terminal yang bergantung pada sifat barang yang akan dibawa.
4. Terminal Truk. Terminal truk merupakan bangunan yang kebutuhannya menyesuaikan, dinyatakan dengan banyaknya truk yang bisa parkir ataupun menunggu dalam satuan waktu.

Berdasarkan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021, terminal penumpang memiliki beberapa fasilitas utama, antara lain;

1. Jalur keberangkatan,
2. Jalur kedatangan,
3. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput,
4. Tempat naik dan turun penumpang,
5. Tempat parkir kendaraan,
6. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup,
7. Perlengkapan jalan,
8. Media informasi,
9. Kantor penyelenggara terminal,
10. Loket penjualan tiket,
11. *Customer Services*,
12. *Outlet* pembelian tiket online,
13. Jalur pejalan kaki ramah difabel, dan
14. Tempat berkumpul darurat.

Fasilitas penunjang yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal berdasarkan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021, antara lain;

1. Fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan ibu hamil atau menyusui,
2. Pos Kesehatan,
3. Fasilitas Kesehatan,
4. Fasilitas peribadatan,
5. Pos polisi,
6. Alat pemadam kebakaran, dan
7. Fasilitas umum.

Fasilitas umum yang dimaksud, meliputi;

1. Toilet,
2. Rumah makan,
3. Area merokok,
4. ATM,
5. Jaringan internet atau WIFI,
6. Ruang anak-anak,
7. Media pengaduan layanan.

Fasilitas khusus yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal berdasarkan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021, antara lain;

1. Fasilitas telekomunikasi,
2. Fasilitas istirahat awak kendaraan,
3. Fasilitas pengantar barang,
4. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan,
5. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang,
6. Fasilitas kebersihan,
7. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum,

8. Fasilitas perdagangan atau pertokoan, dan
9. Fasilitas penginapan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian kualitatif. Terdapat dua tipe data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilaksanakan dengan metode observasi secara langsung dengan mengamati seluruh area Terminal Bus Kartasura, sebaliknya perolehan data sekunder dilakukan melalui dokumen serta studi literatur untuk mendapatkan data yang digunakan untuk menguatkan dari data observasi. Tidak hanya itu, studi literatur juga dilakukan selaku dasar pengambilan data serta ulasan yang hendak dilakukan dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Mekanisme pengamatan digunakan untuk aktivitas dalam observasi serta wawancara dengan pengajuan pertanyaan secara bebas. Aktivitas observasi serta wawancara tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan data yang juga merupakan variabel dari penelitian ini adalah ketersediaan serta keadaan fasilitas secara lengkap dan merata agar didapatkan data yang valid.

Observasi

Proses ini lebih diutamakan untuk pencarian data fisik untuk mengamati ketersediaan serta kelengkapan fisik fasilitas yang ada di Terminal Bus Kartasura ataupun fasilitas penunjang yang lain, dan mengamati kegiatan di dalamnya. Pengamatan dilaksanakan secara langsung di Dusun I, Wirogunan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Peneliti mengamati secara nonpartisipatoris (ada jarak antara peneliti dengan masyarakat) sehingga data yang diperoleh lebih objektif. Instrumen yang digunakan yakni panduan observasi berbentuk catatan hasil studi literatur serta variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari observasi secara langsung ini peneliti mengamati seluruh area terminal tersebut untuk memperoleh data yang valid.

Studi Literatur

Studi literatur merupakan proses pencarian data yang berkaitan dengan

penelitian melalui uraian isi yang bersumber pada Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021, media cetak, website, media elektronik, dll. Selain itu juga dimaksudkan untuk mendalami serta menguatkan teori-teori yang digunakan dalam menunjang analisis penelitian. Data yang hendak didalami dalam studi literatur antara lain pengertian, tujuan, dan guna dari pelayanan publik, dan terminal bus.

Wawancara

Wawancara dilaksanakan dengan pengelola terminal Bapak Junindiyo. Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2010:233), wawancara semi terstruktur adalah suatu cara untuk mengungkap permasalahan secara lebih terbuka dan mendalam, dimana pihak-pihak yang diundang untuk berpartisipasi dalam wawancara diminta pendapat dan idenya. Pertimbangan dasar dalam memilih wawancara semi terstruktur adalah bahwa penerapannya lebih fleksibel daripada wawancara terstruktur, yang dapat meningkatkan keakraban antara peneliti dan informan, dan pada akhirnya mempermudah peneliti dalam pengumpulan data.

Dokumentasi

Pengambilan dokumentasi di Terminal Bus Kartasura sepanjang melaksanakan observasi dibutuhkan sebagai wujud arsip penelitian. Tidak hanya itu, dibutuhkan sebagai pendukung fakta validitas data tertulis yang didukung dengan data visual kala di lapangan. Data dari dokumentasi berbentuk foto digunakan untuk memperjelas suatu wujud atau uraian pada saat menganalisis.

Analisis Data

Analisis dimulai dengan mengumpulkan semua data yang didapatkan dari hasil survei ke lokasi. Untuk memudahkan observasi dan evaluasi, digunakan pemetaan hasil survei setelah data terkumpul dan dibandingkan dengan literatur yang ada. Setelah itu, dilakukan penilaian terhadap kelengkapan fasilitas pada Terminal Bus Kartasura seperti tabel berikut ini.

$$n = \text{jumlah poin} \times \frac{1}{\Sigma} \times 100\% = \text{skor kesesuaian}$$

Σ = jumlah poin keseluruhan

Kategori	Skor
Sangat Baik	>75%
Baik	50% - 75%
Cukup	25% - 50%
Kurang	<25%

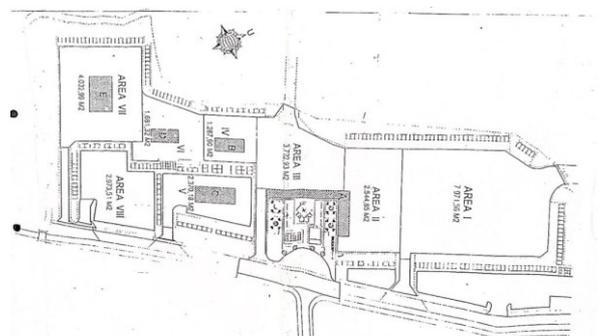
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum



Gambar 1. Lokasi Site Terminal Bus Kartasura (sumber: Google Maps.com, 2022)

Terminal Bus Kartasura berlokasi di Dusun I, Wirogunan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah dengan luas 6,4 Ha, telah beroperasi sejak tahun 2004. Terminal Bus Kartasura hingga saat ini masih aktif digunakan untuk tempat transit angkutan umum. Keunggulan dari Terminal Bus Kartasura yaitu posisinya yang sangat strategis sebab menghubungkan jalur antar kota-kota besar seperti Semarang, Yogyakarta, serta Surakarta, dan penghubung antar pelayanan sarana transportasi yang lain, seperti lapangan terbang Adi Soemarmo, serta Stasiun Purwosari.



Gambar 2. Denah Terminal Bus Kartasura (sumber: Arsip Pengelola Terminal, 2023)

Menurut Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa standar pelayanan terminal penumpang digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara stasiun angkutan jalan untuk mendistribusikan pelayanan ke seluruh terminal pengguna. Standar pelayanan tersebut sedikitnya memuat pelayanan fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas khusus serta sebagian aspek untuk menggapai penyelenggaraan terminal yang maksimal. Letak site terminal jauh dari jalur raya, sehingga untuk masuk ke dalam terminal wajib melewati jalur di tengah–tengah permukiman masyarakat. Batasan-batasan site Terminal Bus Kartasura dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 3. Batasan Site Terminal Bus Kartasura (sumber: Google Maps.com, 2022)

Keterangan;

- 1. Barat : Jalan Amarta
- 2. Utara : Persawahan dan Jalan
- 3. Timur : Persawahan dan Jalan
- 4. Selatan : Permukiman Warga

Analisis Fasilitas Terminal Bus Kartasura

Analisis kesesuaian antara fasilitas yang ada pada Terminal Bus Kartasura dengan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Tabel 1. Kesesuaian Fasilitas Utama Terminal Bus Kartasura

No.	Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021	Ada / Tidak ada	Keterangan
1.	Jalur keberangkatan	Ada	-
2.	Jalur kedatangan	Ada	-
3.	Ruang tunggu penumpang,	Ada	-

			pengantar, dan penjemput
4.	Tempat naik turun penumpang	Ada	-
5.	Tempat parkir kendaraan	Ada	-
6.	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	Tidak ada	-
7.	Perlengkapan jalan	Ada	-
8.	Media informasi	Ada	Satu tempat dengan kantor penyelenggara terminal
9.	Kantor penyelenggara terminal	Ada	-
10.	Loket penjualan tiket	Ada	-
11.	Customer Service	Ada	Satu tempat dengan kantor penyelenggara terminal
12.	Outlet pembelian tiket online	Tidak ada	-
13.	Jalur pejalan kaki ramah difabel	Tidak ada	-
14.	Tempat berkumpul darurat	Ada	Tidak adanya tempat spesifik hanya lapangan luas

Tabel 2. Kesesuaian Fasilitas Penunjang Terminal Bus Kartasura

No.	Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021	Ada / Tidak ada	Keterangan
1.	Fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan ibu hamil atau menyusui	Tidak ada	-
2.	Pos Kesehatan	Tidak ada	-
3.	Fasilitas Kesehatan	Tidak ada	-
4.	Fasilitas peribadatan	Ada	Musholla
5.	Pos polisi	Tidak ada	Hanya ada pos TPR
6.	Alat pemadam kebakaran	Ada	-
7.	Fasilitas umum (toilet, rumah makan, area merokok, ATM, jaringan internet/WIFI, ruang anak-anak, dan media	Ada / Tidak ada	Hanya ada toilet umum, rumah makan, dan media pengaduan layanan.

pengaduan layanan)

Tabel 3. Kesesuaian Fasilitas Khusus Terminal Bus Kartasura

No.	Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021	Ada / Tidak ada	Keterangan
1.	Fasilitas telekomunikasi	Tidak ada	-
2.	Fasilitas istirahat awak kendara	Tidak ada	Biasanya tidur di kendaraan masing-masing
3.	Fasilitas pengantar barang	Tidak ada	-
4.	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan	Tidak ada	-
5.	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	Tidak ada	-
6.	Fasilitas kebersihan	Ada	-
7.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak ada	-
8.	Fasilitas perdagangan atau pertokoan	Ada	-
9.	Fasilitas penginapan	Tidak ada	-

Analisis Kelengkapan Fasilitas Terminal Bus Kartasura

Setelah melakukan wawancara dengan Bapak Junindiyo selaku petugas Terminal Bus Kartasura, didapatkan data sebagai berikut ;

1. Terminal Bus kartasura termasuk kedalam kategori Terminal Tipe B, karena belum memenuhi semua fasilitas yang ada.
2. Terminal Bus Kartasura kurang memiliki fasilitas yang lengkap dikarenakan terminal masih diurus oleh pemerintah daerah Kartasura.
3. Pengunjung yang datang ke terminal tergolong sepi, dikarenakan fasilitas yang kurang lengkap serta jalur keberangkatan yang sedikit.

1. Fasilitas Utama

1) Jalur Keberangkatan

Jalur keberangkatan adalah jalur yang digunakan bus atau kendaraan lain untuk meninggalkan terminal.



Gambar 4. Jalur Keberangkatan Utara (sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 5. Jalur Keberangkatan Timur (sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

2) Jalur Kedatangan

Jalur kedatangan adalah jalur yang digunakan bus atau kendaraan lain untuk masuk ke terminal.



Gambar 6. Jalur Kedatangan Timur (sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 7. Jalur Kedatangan Barat (sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

3) Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan Penjemput

Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput menjadi satu tempat, biasanya terdapat pada depan loket atau kios-kios terminal.



Gambar 8. Ruang Tunggu (1) (sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 9. Ruang Tunggu (2)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 4) Tempat Naik Turun Penumpang
Tempat naik turun penumpang terletak ditengah-tengah terminal.



Gambar 10. Tempat Naik Turun Penumpang
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 5) Tempat Parkir Kendaraan
Tempat parkir kendaraan yang ada di Terminal Bus Kartasura yaitu, BST Merah pada Area IV, BST Biru pada Area II, Truk pada Area I, dan Kendaraan Pribadi biasanya parker di depan kios atau tempat menunggu.



Gambar 11. Parkir BST Merah
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 12. Parkir BST Biru
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 13. Parkir Truk
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 14. Parkir Kendaraan Pribadi
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 6) Perlengkapan Jalan
Perlengkapan jalan berfungsi untuk menunjukkan arah atau arus kendaraan yang masuk ke terminal.



Gambar 15. Perlengkapan Jalan (1)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 16. Perlengkapan Jalan (2)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 7) Media Informasi, Kantor Penyelenggara Terminal, dan *Customer Services*
Media informasi, kantor penyelenggara, dan *customer service* terminal memiliki tempat yang sama, terdapat pada area dekat jalur kedatangan timur.



Gambar 17. Kantor Penyelenggara Terminal (1)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 18. Kantor Penyelenggara Terminal (2)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 8) Loker Penjualan Tiket

Loket penjualan tiket terdapat pada kios-kios yang ada pada terminal.



Gambar 19. Loket Penjualan Tiket (1)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 20. Loket Penjualan Tiket (2)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 9) Tempat Berkumpul Darurat
Tidak adanya tempat berkumpul darurat yang spesifik di Terminal Bus Kartasura, hanya lapangan luas.



Gambar 21. Ruang Terbuka Luas
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

2. Fasilitas Penunjang

1) Fasilitas Peribadatan

Fasilitas peribadatan yang ada pada terminal hanya berupa musholla kecil dan kurang di rawat.



Gambar 22. Musholla
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 23. Tempat Wudhu
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

2) Pos Polisi

Tidak ada pos polisi di Terminal Bus Kartasura, hanya ada Pos TPR yang bertugas untuk menyambut bus yang datang.



Gambar 24. Pos TPR Sisi Timur
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 25. Pos TPR Sisi Barat
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

3) Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran hanya terdapat pada bagian dalam kantor penyelenggara terminal.



Gambar 26. Alat Pemadam Kebakaran
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

4) Toilet Umum

Toilet umum yang ada pada terminal sangat terlihat kurang di bersihkan dan di rawat.



Gambar 27. Toilet Umum
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

5) Rumah Makan

Rumah makan yang ada di terminal hanya rumah makan sederhana atau seperti warung makan.



Gambar 28. Interior Rumah Makan
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 29. Eksterior Rumah Makan
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

6) Media Pengaduan Layanan

Media pengaduan layanan memiliki tempat yang sama seperti Media informasi, kantor penyelenggara, dan *customer service*.



Gambar 30. Media Pengaduan Layanan
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

3. Fasilitas Khusus

1) Fasilitas Kebersihan

Fasilitas kebersihan yang ada berupa tanda untuk buang sampah pada tempatnya dan kotak sampah yang tersebar di Terminal Bus Kartasura yang di kelola oleh Dinas Kebersihan Kartasura.



Gambar 31. Fasilitas Kebersihan (1)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 32. Fasilitas Kebersihan (2)
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

- 2) Fasilitas Perdagangan dan Pertokoan
Fasilitas perdagangan dan pertokoan di terminal berupa kios-kios yang tersebar hampir diseluruh area Terminal Bus Kartasura.



Gambar 33. Area Pertokoan
(sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Analisis Hasil Penelitian

Setelah dilakukan analisis kesesuaian antara kelengkapan fasilitas pada Terminal Bus Kartasura dengan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Terminal Bus Kartasura memiliki beberapa poin yang tidak sesuai dengan standar tersebut. Berikut merupakan penilaian kesesuaian dengan standar.

$$\frac{n}{\Sigma} \times 100\% = \frac{18}{30} \times 100\% = 60\%$$

n = jumlah poin kesesuaian
 Σ = jumlah poin keseluruhan

Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa Terminal Bus Kartasura memiliki kelengkapan fasilitas yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukannya observasi secara langsung ke lokasi, peneliti hendak menyampaikan beberapa kesimpulan, antara lain ;

1. Terminal Bus kartasura termasuk kedalam kategori Terminal Tipe B, karena belum memenuhi semua fasilitas yang ada.
2. Terminal Bus kartasura memiliki 18 dari 30 (60%) fasilitas yang sesuai dengan Permenhub RI Nomor PM 24 Tahun 2021.
3. Hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa Terminal Bus Kartasura memiliki kelengkapan fasilitas yang baik.
4. Pengunjung yang datang ke terminal tergolong sepi, dikarenakan fasilitas yang kurang lengkap serta jalur keberangkatan yang sedikit.
5. Fasilitas yang ada di Terminal Bus Kartasura kurang diperhatikan dan dibersihkan.
6. Masih banyak kios yang kosong di area terminal.
7. Area parkir belum di cor atau di beri *paving* sehingga Ketika cuaca sedang hujan mengakibatkan becek.

Saran

Setelah dilakukannya observasi secara langsung ke lokasi, peneliti hendak menyampaikan beberapa saran, antara lain;

1. Melakukan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, ramah, dan dapat diakses oleh semua kalangan yang membutuhkan.
2. Melakukan pengecekan secara berkala untuk mengetahui kelengkapan dari setiap fasilitas yang disediakan agar pengguna terminal dapat merasakan kenyamanan dan manfaat dari fasilitas.
3. Pengelola harus bekerja sama dengan pemerintah dan membuat sebuah inovasi baru agar Terminal Bus Kartasura menjadi daya tarik tersendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan. (1995). Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir. Jakarta: Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Departemen Perhubungan. (1996). Standar Fasilitas Terminal Tipe C. Jakarta: Dinas Perhubungan.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan

Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (1995). Keputusan Menteri No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri. (1995). Keputusan Menteri Perhubungan No 31 Tahun. 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. Jakarta: Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.

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