

STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE A TIRTONADI SURAKARTA DI PROVINSI JAWA TENGAH

Novembria Irenita¹, Dian Ardhya Ekawati², Francis Tantry³, Purbanuara Parlindungan⁴,
Rizky Febriansyah⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

e-mail: ¹novembriani@gmail.com, ²dianyadona88@gmail.com, ³ftantri@yahoo.com,
⁴purbanuara.trisakti@gmail.com, ⁵Rfebs1999@gmail.com

Abstrak. Terminal merupakan salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum yang menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai tujuan akhir suatu perjalanan, terminal juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian. Namun saat ini keberadaan terminal penumpang belum efektif, hal ini terlihat dari rendahnya pemanfaatan terminal oleh pengguna jasa transportasi. Sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan pelayanan di terminal. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di terminal yaitu evaluasi kinerja pelayanan penyelenggaraan terminal berdasarkan standar pelayanan minimal terminal penumpang yang terdiri dari jenis pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Penelitian dilakukan di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 355 orang. Data dihimpun melalui instrumen dalam bentuk lembar pertanyaan dengan model skala *likert* yang telah di uji coba. Penelitian menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian yang pertama, disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan di Terminal Tirtonadi yaitu 81,41 berada pada mutu pelayanan B dengan kategori memuaskan. Kedua disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Tirtonadi belum memenuhi harapan pengguna jasa. Ketiga, disimpulkan bahwa pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah informasi keselamatan yang mudah dan jelas, fasilitas jaringan internet, fasilitas pengisian baterai, ruang tunggu penumpang, dan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta informasi harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, sesuai yang ditetapkan pemerintah.

Kata kunci: Kinerja Terminal Tirtonadi, Standar Pelayanan Terminal, *Importance Performance Analysis*

Abstract. The terminal is main network knot is a collection of all the route. But the existence of passenger terminal were not yet functioning effectively, this can be seen from the low utilization rate of transportation service terminal by the user. So that the efforts to improve services in terminal. One of the efforts made to improve services in terminal is the performance of service evaluation by standards of service in terminal comprising the services is safety, security, reliability, comfort, convenience and equality. This research was conducted in Tirtonadi Terminal using quantitative method and descriptive research with 355 people of samples. Data were collected through an instrument in form of the question by the model scale liken have tested. The research was analyzed. Using *Importance Performance Analysis* (IPA) technique. The result's of the research, first, it was quality of service in Tirtonadi Terminal is 81,41 that was in value of services B with satisfactory category. Secondly, it was quality of service in Tirtonadi Terminal not meet the expectations of users. Thirdly, it was service a top priority for improvement is safety information, internet network facilities, charging comer, waiting room, and arrival and departure schedule with tariff public transportation.

Keywords: Tirtonadi Terminal Performance, The Standard of Service, *Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan amanat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pemerintah Daerah, 2014) bahwa pengelolaan terminal penumpang tipe A beralih dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Pusat, dalam hal ini

Kementerian Perhubungan. Salah satunya adalah pengelolaan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta. Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta adalah terminal yang terletak pada koordinat 7°33'06.3"LS dan 110°49, 10.6"BT. Terminal ini berada pada pusat kota Surakarta dan dekat dengan pusat perbelanjaan sehingga secara tidak langsung

Terminal Tirtonadi menjadi penggerak ekonomi dan pariwisata bagi masyarakat Surakarta.

Selama ini, paradigma masyarakat akan adanya terminal identik dengan ketidakteraturan dan suasana yang cenderung kumuh, tidak nyaman dan tidak aman. Upaya. Peningkatan melalui perbaikan dan pembangunan gedung dan fasilitas yang ada di terminal terus dilakukan dengan maksud untuk peningkatan mutu layanan agar dapat sejajar dengan bandar udara/stasiun kereta api sehingga menciptakan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. Diharapkan dengan adanya pembangunan dan rehabilitasi terminal tersebut dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap terminal. Pembangunan dan rehabilitasi pada terminal penumpang tipe A Tirtonadi menjadikan wajah baru bagi terminal Tirtonadi.

Saat ini, kondisi terminal menjadi semakin bersih, tertib, aman, nyaman dan teratur. Namun, belum dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum dan masih juga dijumpai perilaku pengguna jasa yang tidak sesuai dalam pemanfaatan fasilitas terminal yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada terminal belum optimal sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap standar pelayanan terminal secara berkesinambungan. Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta kepada pengguna terminal;
2. Mengetahui pelayanan yang diberikan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi telah sesuai antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa terminal;
3. Mengetahui indikator pelayanan terminal yang dianggap penting dan prioritas oleh pengguna jasa.

2. LANDASAN TEORI

Mengacu pada UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan Peraturan M Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, 2009 dan PM No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, 2015, dan Fitriana et al, (2017), maka indikator pelayanan yaitu aksesibilitas, efisiensi retribusi, keterpaduan, kapasitas, keteraturan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, lancar dan cepat. Belfkih et al. (2017), Bamwesigye & Hlavackova, (2019) menggunakan 35 item pelayanan sebagai variabel pelayanan terminal.

3. METODE PENELITIAN

Untuk memudahkan penelitian, maka perlu sebuah acuan dalam pelaksanaan penelitian. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kalibrasi dilakukan dengan melakukan uji coba butir-butir instrumen penelitian terhadap 30 responden. Uji coba butir-butir instrumen tersebut dimaksud untuk menguji keabsahan dan kehandalan butir-butir instrumen yang digunakan dalam penelitian. Untuk mencari validitas sebuah item pertanyaan menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson, dimana Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Untuk mengukur kualitas pelayanan terminal Tirtonadi dilakukan dengan membandingkan pelayanan yang telah diterima oleh pengguna jasa terminal dengan pelayanan yang diharapkan pengguna jasa terminal. Zulham et al., (2019) Penelitian dilakukan terhadap 355 responden pengguna jasa terminal. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan teknik *proportional started random* sampling berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat error 5% dan untuk meningkatkan kualitas data, sampel yang digunakan ditambah 10% dari banyaknya anggota sampel minimal. Hasil perhitungan N ditambahkan 10% dari jumlah sampel minimal sehingga banyaknya sampel 355 orang. Teknik pengambilan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Indikator pelayanan yang digunakan mengacu pada Permenhub Nomor 40 Tahun 2015.

Tabel 1: Indikator Pelayanan Terminal

Jenis Pelayanan	No	Indikator Pelayanan
Keselamatan	1	Tersedianya lajur pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor
	2	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)
	3	Tersedianya jalur evakuasi
	4	Tersedianya alat pemadam kebakaran
	5	Tersedianya pos, fasilitas dan petugas kesehatan
	6	Tersedianya pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
	7	Tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
	8	Tersedianya informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan jelas
	9	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas
	10	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor mudah dan jelas
Keamanan	11	Tersedianya pos keamanan dan kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu

Jenis Pelayanan	No	Indikator Pelayanan
Kehandalan/ keteraturan	12	Tersedianya stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca
	13	Ketersediaan petugas keamanan, minimal 2 petugas berseragam dan mudah terlihat
	14	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis
	15	Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
	16	Loket penjualan tiket tetap dan teratur
	17	Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal
	18	Tersedianya petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal
Kenyamanan	19	Pada ruang tunggu: tersedianya tempat duduk, area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	20	Toilet bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	21	Fasilitas peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	22	Tersedia ruang terbuka hijau, terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman, tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah
	23	Tersedianya rumah makan/kantin
	24	Tersedianya fasilitas dan petugas kebersihan
	25	Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan
	26	Tersedianya area merokok
	27	Tersedianya drainase yang memadai
	28	Tersedianya fasilitas jaringan internet
	29	Tersedianya ruang baca
	30	Tersedianya lampu penerangan ruangan
Kemudahan/ Keterjangkauan	31	Letak jalur pemberangkatan tetap dan teratur
	32	Letak jalur kedatangan tetap dan teratur
	33	Informasi pelayanan (denah, jadwal, tarif, peta jaringan) diletakkan di tempat strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca
	34	Informasi angkutan lanjutan mudah dilihat dan jelas terbaca
	35	Informasi gangguan perjalanan bus AKAP diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar
	36	Tersedianya tempat penitipan barang
	37	Tersedianya fasilitas pengisian baterai
	38	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang
	39	Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi
Kesetaraan	40	Tersedianya fasilitas penyandang cacat
	41	Tersedianya ruang ibu menyusui dan bayi

Bobot penilaian untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan skala Likert sebagai berikut:

Tabel 2: Bobot Penilaian

Tingkat Kepentingan (Importance Analysis)	Tingkat Kepuasan (Performance Analysis)	Nilai
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Biasa Saja/Netral	Biasa Saja/Netral	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

Maskan et al. (2014) dan Mentari & Ritohardoyo (2015), mengukur pelayanan dengan menggunakan analisa statistik deskriptif. Kajian penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian IPA antara lain (Silva et al., 2015), (Idrus et al., 2015), (City & Muzakki, 2018), dan (Putra Bambang A. P. Perwira, 2018).

Analisis Kepuasan Pelanggan dan IPA

Data yang telah diolah dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang tipe A Tirtonadi yang diterima oleh pengguna jasa terminal. Ukuran kualitas pelayanan oleh pengguna jasa terminal menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dihitung menggunakan rumus:

$$IKP = \frac{\text{Jumlah skor dimensi}}{\text{Jumlah responden}} \quad (1)$$

Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili tingkat kepuasan pengguna jasa terminal dan variabel Y yang mewakili tingkat kepentingan pengguna jasa terminal. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011:241):

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

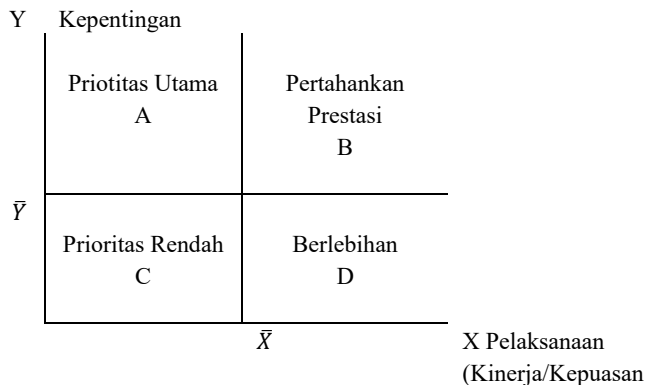
Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), maka responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut kualitas pelayanan terminal pada terminal penumpang tipe A Tirtonadi Surakarta, dimana sumbu X mewakili persepsi dan sumbu Y mewakili harapan pengguna jasa sehingga akan didapatkan hasil berupa empat kuadran sesuai gambar dibawah ini:



Gambar 1: Diagram Kartesius Metode IPA

Penjelasan dari diagram kartesius analisa *importance* dan *performance* masing-masing atribut pelayanan sebagai berikut:

- Kuadran A, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di area ini pihak pengelola melakukan perbaikan secara terus-menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat.
- Kuadran B, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan atribut-atribut yang dianggap oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.
- Kuadran C, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.
- Kuadran D, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan berlebihan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dari setiap item pertanyaan pada 30 kuesioner pada signifikansi 5%, nilai reliabel sebesar 0,361 pada data penelitian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan uji layanan Terminal Tirtonadi berdasarkan persepsi pengguna jasa menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi dari 41 item pertanyaan lebih besar dari nilai kritisnya sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas data penelitian tingkat kepuasan menunjukkan bahwa besarnya *Cronbach's Alpha* $0,948 > 0,70$ sehingga dinyatakan reliabel. Pada data penelitian tingkat kepentingan menunjukkan bahwa besarnya *Cronbach's Alpha* $0,944 > 0,70$ sehingga dinyatakan reliabel.

B. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal

Hasil perhitungan terhadap data penelitian tentang kepuasan pengguna jasa terminal pada masing-masing jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3: Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Pelayanan Terminal Tirtonadi

Jenis Pelayanan	IKP	IKP Konversi	Kinerja Kualitas Pelayanan
Keselamatan	4.06	81.20	memuaskan
Keamanan	4.08	81.60	memuaskan
Kehandalan / Keteraturan	4.08	81.60	memuaskan
Kenyamanan	4.06	81.20	memuaskan
Kemudahan / Keterjangkauan	4.07	81.40	memuaskan
Kesetaraan	4.14	82.8	memuaskan
Rata-rata	4.08	81.63	memuaskan

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa terminal Tirtonadi sebesar 81,63 dengan kategori pelayanan memuaskan dan berada pada nilai pelayanan B.

C. Tingkat Kesesuaian

Pengukuran tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna jasa terminal merasa puas terhadap pelayanan terminal dan pihak penyelenggara terminal memahami apa yang diinginkan pengguna jasa terminal terhadap standar pelayanan terminal. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pengguna jasa terhadap semua indikator pelayanan terminal kurang dari 100% sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa terminal. Prioritas pertama pada indikator pelayanan tersedianya fasilitas jaringan internet dengan tingkat kesesuaian 88,38% sehingga pada indikator tersebut penyelenggara terminal harus memperbaiki kinerja yang selama ini diberikan. Prioritas tertinggi memiliki tingkat kesesuaian 99,27% pada indikator pelayanan tersedianya tempat istirahat awak kendaraan.

D. Diagram Kartesius dengan Metode IPA

Untuk membuat derajat kartesius data penelitian pada masing-masing indikator pelayanan terminal menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) diperlukan skor rata-rata setiap indikator pelayanan yang menunjukkan kualitas layanan yang diharapkan pengguna jasa terminal (*importance*) dan kualitas layanan yang diterima pengguna jasa terminal (*performance*).

Penjelasan pada masing-masing kuadran pelayanan sebagai berikut:

- Kuadran A, indikator yang berada di kuadran ini perlu diprioritaskan karena keberadaan indikator ini dinilai sangat penting sedangkan tingkat kinerja yang diberikan belum memuaskan. Terdapat 5 (lima) indikator pelayanan yang masuk pada kuadran A yaitu indikator no 8, 14, 19, 28, dan 37 (lihat Tabel 1).
- Kuadran B, indikator pada kuadran ini merupakan indikator yang harus dipertahankan karena tingkat kinerja

sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat 17 indikator pelayanan yang masuk kuadran ini yaitu indikator no 5, 9, 11, 13, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 27, 30, 31, 32, 40 dan 41 (lihat Tabel 1).

- Kuadran C, menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi pengguna jasa dianggap kurang penting bagi pengguna jasa, sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola biasa/cukup. Terdapat 12 indikator pada kuadran ini yaitu indikator no 1, 3, 7, 10, 12, 15, 22, 26, 29, 34, 36 dan 38 (lihat Tabel 1).
- Kuadran D, indikator-indikator ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna jasa tetapi kinerja yang diberikan penyelenggara terminal baik sekali sehingga sangat memuaskan pengguna jasa. Terdapat 7 indikator pada kuadran ini yaitu indikator no 2, 4, 6, 25, 33, 35, dan 39 (lihat Tabel 1).

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian Analisis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019 antara lain:

1. Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang telah di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 40 Tahun 2015 yang mencakup pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan pelayanan kesetaraan. Untuk mengukur kualitas pelayanan terminal menggunakan 41 indikator. Dari hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh penyelenggara terminal adalah 81,41% sehingga berada pada interval mutu pelayanan B dengan kinerja memuaskan. Hal ini berarti, pengguna jasa terminal merasa senang terhadap pelayanan yang sudah diberikan penyelenggara terminal.
2. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Terminal Tirtonadi menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian pada seluruh indikator pelayanan (41 indikator) di bawah 100%, hal ini berarti pelayanan yang diberikan kurang/belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa terminal.
3. Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan 5 indikator pelayanan pada kuadran A, 17 indikator pelayanan pada kuadran B, 12 indikator pelayanan pada kuadran C, dan 7 indikator pada kuadran D. Indikator pelayanan terminal yang memerlukan penanganan prioritas antara lain: tersedianya informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan jelas (8); tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis (14); tersedianya tempat duduk, area bersih 100 %, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal (19); tersedianya fasilitas

jaringan internet (28); dan tersedia fasilitas pengisian baterai (37).

Pada fasilitas utama terminal yang memerlukan penanganan prioritas yaitu informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum dan ruang tunggu penumpang. Sedangkan pada fasilitas penunjang yang memerlukan penanganan prioritas yaitu fasilitas jaringan internet dan fasilitas pengisian baterai. Fasilitas pelayanan yang memerlukan penanganan prioritas ini tidak terlalu berdampak pada kinerja terminal yang sudah ada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bamwesigye, D., & Hlavackova, P. (2019). Analysis of sustainable transport for smart cities. *Sustainability*, 11(7). <https://doi.org/10.3390/SU11072140>
- Belfkih, A., Duvallet, C., & Sadeg, B. (2017). The Internet Of Things For Smart Ports Application To The Port Of Le Havre. *Proceedings of IPaSPort 2017, May*.
- City, D. S., & Muzakki, A. (2018). Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Arjosari di Kota Malang. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*, 1(8).
- Fitriana, N. L., Yudana, G., & Astuti, W. (2017). Kinerja Fungsi Terminal Giri Adipura dalam Sistem Transportasi di Kahupaien Wonogiri. *Arsitektura*, 15(1), 92–98.
- Idrus, Shadiq, F., & Arifin, A. (2015). Analyses of Banjarmasin's KM 6 Terminal Performance by Means of Method. *Jurnal Teknologi Berkelanjutan (Sustainable Technology Journal)*, 4(2), 50–53.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pub. L. No. Nomor 22 Tahun 2009, 54 Undang-Undang Republik Indonesia 1 (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pemerintah Daerah, 55 Undang-Undang Republik Indonesia 3909 (2014).
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 23–42.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, (2015).
- Putra Bambang A. P. Perwira, 2018. (2018). Kajian Kinerja Terminal Hamid Rusdi di Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*, 1(2), 474.
- Silva, N. F. A., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil*.
- Zulham, A. C., Fathullah, T. R., Suryobuwono, A. A., & Sampurna, H. (2019). *The Effect Of Service Quality Towards Customer Satisfaction In Jakarta (Case Study : Minimum Service Standards)*. 696–701.