

STUDI PENINGKATAN FASILITAS DI TERMINAL BUS PULOGADUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE OBSERVASI

Sumarno, Abdullah

ABSTRAK

Kelancaraan serta kepuasan untuk pengguna jasa baik penumpang ataupun pengemudi (supir) sangat tergantung pada kinerja, fasilitas sarana dan prasarana di terminal itu sendiri. Di mana tersedia fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang memadai dalam menunjang kenyamanan baik dari penumpang dan pengemudi.

Berdasarkan hasil survey lokasi Terminal Pulo Gadung merupakan terminal tipe A dengan luas lahan 3,52 ha (luas lahan standar Departemen Perhubungan minimal tipe A seluas 4,7 ha), sehingga Terminal Pulo Gadung tidaklah mungkin dapat menampung 600-an bus (Angkutan Dalam Propinsi) AKDP dan 400-an bus (Antar Kota Antar Propinsi) AKAP. Itu belum termasuk sekitar 7.000 penumpang dan calon penumpang yang keluar masuk terminal karena pengemudi angkutan enggan masuk terminal karena terminal sudah kelebihan beban.

Namun banyaknya kendala yang terjadi pada saat penumpang dan pengemudi (supir) di terminal bus pulogadung, hal ini karena adanya kendala di fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang mencerminkan ketidaksiapan petugas terminal dalam melayani keamanan dan kenyamanan para pengguna jasa di terminal Pulogadung.

Kata Kunci : fasilitas, tingkat layanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tantangan penataan sistem transportasi tidak hanya pada masalah teknologi, tetapi juga pada aspek-aspek perencanaan, manajemen, dan pengoperasian. Juga harus disadari bahwa perkembangan ilmu dan teknologi di bidang transportasi pada beberapa tahun ke depan akan sangatlah signifikan. Perkembangannya tidak hanya pada aspek teknologi mekanik dan elektrik, tetapi juga ditunjang oleh perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang sangat cepat.

Dalam pencapaian pembangunan di Jakarta, memang peranan transportasi memiliki posisi yang penting dan strategis untuk menuju dari tempat satu ke tempat yang lain, sehingga perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam kesatuan sistem terpadu, Untuk terlaksananya keterpaduan antar moda secara lancar dan tertib, maka perlu dibangun dan diselenggarakan terminal pada tempat-tempat tertentu untuk kalangan penduduk yang membutuhkan jasa terminal.

Sumarno
Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil
Prodi DIII Transportasi Fak. Teknik
Universitas Negeri Jakarta

Abdullah
Lulusan D III Transportasi
Jurusan Teknik Sipil
Universitas Negeri Jakarta

Fungsi dari terminal sebagai tempat pemberhentian, pemberangkatan dan tempat pergantian bus antara penumpang yang memerlukan jasa angkutan umum, maka terminal perlu dilengkapi dengan fasilitas utama dan fasilitas penunjang, agar sistem jaringan yang ada disekitar terminal dapat berjalan dengan lancar.

Wilayah Kecamatan Pulogadung termasuk daerah pemukiman dan pertokoan yang terletak di tengah perkotaan metropolitan. Letaknya yang cukup strategis terlebih ditunjang dengan adanya sarana transportasi dua terminal bus, yaitu terminal Pulogadung dan Rawamangun. Di Terminal Rawamangun jumlah armada nya kurang begitu banyak dibandingkan dengan Terminal Pulogadung yang setiap harinya melayani keberangkatan penumpang sekitar 1.645 orang/hari dan kendaraan 202 bus/hari.

Maka kebutuhan serta kelayakan fasilitas di Terminal Pulogadung harus di optimalkan dengan kedatangan dan keberangkatan penumpang sehingga para penumpang atau para pengguna jasa terminal bus pulogadung merasa lebih baik dan nyaman.

Namun yang terjadi sesungguhnya bila dilihat dari tingkat kelayakan fasilitas di Terminal Pulogadung belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, hal ini karena keterbatasan luas lahan, fasilitas tidak sebanding dengan keberadaan angkutan/kendaraan dan penumpang. sehingga terminal mencerminkan ketidaksiapan dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi para penggunanya. Kendala-kendala tersebut antara lain : Kondisi fasilitas di terminal khususnya di Jalur pemberangkatan di Terminal AKAP (Antar Kota Antar Propinsi) dan Terminal Dalam Kota sangat memprihatinkan serta fasilitas lainya seperti ruang tunggu, warung-warung, toilet dll, yang merupakan permasalahan tersendiri di Terminal Pulogadung, bail dari segi pengguna jasa ataupun petugas-petugasnya.

Kajian Teori

1. Pengertian-Pengertian

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi menjadi penelitian ilmiah apabila :

- 1) Mengacu kepada tujuan dan sasaran penelitian yang akan dirumuskan.
- 2) Direncanakan secara sistematis
- 3) Dicatat dan dihubungkan secara sistematis dengan proposisi-proposisi lebih umum dan lebih lengkap.
- 4) Dapat di cek dan di kontrol ketelitiannya (**Mantra, 2004**).

Dalam melakukan observasi, seorang peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif perlu melibatkan ini sedikit banyak disebabkan oleh hubungannya dengan subyek itu . peneliti berusaha menangkap proses interpretative dengan tetap menjaga jarak seperti yang dilakukan oleh apa yang disebut pengamat "obyektif" serta menolak untuk berperan sebagai unit yang berfungsi (acting unit) (**furchan, 1992**).

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data/fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan.

b. Terminal

Terminal adalah halte untuk semua route kendaraan yang berangkat menuju terminal tujuan dan datang dari terminal tujuan dan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Terminal ini bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem tetapi juga sering merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang besar dan titik dimana kongesti (kemacetan) mungkin terjadi (**Suryarini, 2006**).

Terminal adalah titik simpul berbagai moda angkutan, sebagai titik perpindahan penumpang dari moda satu ke moda lain atau dari berbagai moda ke suatu moda, juga suatu titik tujuan atau titik akhir orang setelah turun melanjutkan berjalan kaki ke tempat kerja, rumah atau pasar, dengan kata lain, Terminal adalah sebuah titik henti (**Hidayat, 1996**).

Berdasarkan Undang-Undang no 14 tahun 1992 terdapat beberapa pasal yang menjelaskan dan mengatur tentang terminal. Pasal-Pasal yang dimaksud adalah : Pasal 1 ayat 5 (Terminal adalah Sarana dan Prasarana jalan Transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang atau barang serba mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi), Pasal 9 ayat 1 (Untuk menunjang kelancaran mobilitas orang maupun arus barang dan untuk terlaksananya keterpaduan transportasi dan antar moda secara lancar dan tertib ditempat-tempat tertentu dapat dibangun dan diselenggarakan terminal).

c. Fungsi Terminal

a) Fungsi Terminal

Fasilitas perpindahan penumpang yang akan dikemukakan hanya terminal penumpang angkutan umum tidak termasuk jenis fasilitas tempat henti (bus stop dan shelter).

Menurut (**Abubakar Ak,1996**) fungsi Terminal transportasi jalan dapat ditinjau dari 3 (tiga) unsur utama, yaitu: fungsi Terminal bagi penumpang, fungsi Terminal bagi pemerintah dan fungsi Terminal bagi operator.

a) Fungsi Terminal bagi penumpang, adalah kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.

b) Fungsi Terminal bagi Pemerintah, adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas adalah untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan angkutan umum.

Fungsi Terminal bagi Pengusaha, adalah untuk pengaturan Operasi bus/angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

c) Terminal Penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta tempat pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

d) Klasifikasi dan fungsi Terminal Penumpang

Dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : 31 Tahun 1995 bahwa Terminal penumpang dapat dikelompokkan

atas dasar tingkat penggunaan terminal kedalam tiga tipe sebagai berikut :

1. Terminal penumpang tipe A 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 berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
3. Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

d. Fasilitas terminal

Dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

e. Fasilitas Utama

Fasilitas utama adalah Fasilitas yang mutlak dimiliki di dalam terminal penumpang.

Dalam Pasal 4KM 31/95 diuraikan lebih lanjut mengenai Fasilitas terminal dapat dikelompokkan atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang, semakin besar suatu terminal semakin banyak fasilitas yang bisa disediakan terdiri dari: Jalur Pemberangkatan Kendaraan Umum, Jalur Kedatangan Kendaraan Umum, Tempat Parkir Kendaraan Umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum, Pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan, Bangunan Kantor Terminal, Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar, Menara pengawas, Jalur Lintas, Locket penjualan tiket, Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan, Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi, Pos Pemeriksaan KPS.

f. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap yang berada didalam terminal, sebagai pengoperasian terminal (Kepmenhub UU No. 31/1995).

- 1) Dalam Pasal 4 KM 31/95 diuraikan lebih lanjut mengenai fasilitas penunjang yang berupa antara lain : Kamar Kecil/Toilet, Mushola, Kios/kantin, Ruang pengobatan, Ruang informasi dan pengaduan, Telepon umum, Tempat penitipan barang, Taman.

g. Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak mengoperasikan kendaraan tersebut (Kamus Besar bahasa Indonesia, 2009).

Deskripsi Data.

1. Kondisi eksisting Terminal Pulogadung

Di Jakarta, kini terdapat 20 terminal penumpang dan dua terminal barang. Terminal Tipe A meliputi Terminal Pulo Gadung, Terminal Kampung Rambutan, Terminal Kalideres, dan Terminal Lebak Bulus.

Terminal Pulo Gadung yang juga terminal Tipe A. Pengemudi angkutan enggan masuk terminal karena terminal sudah kelebihan beban. Dengan

lahan seluas 3,52 hektar, tidaklah mungkin Terminal Pulo Gadung dapat menampung 600-an bus AKDP dan 400-an bus AKAP. Itu belum termasuk sekitar 7.000 penumpang dan calon penumpang yang keluar masuk terminal.

Terminal Pulogadung merupakan terminal yang berada di Jakarta Timur, sebagai titik simpul dan berperan penting bagi pengguna jasa yang menggunakannya dan fasilitas yang berada di Terminal Pulogadung sangat berperan penting untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Salah satu fungsi Terminal Pulogadung bagi penumpang adalah tempat perpindahan moda atau kendaraan lain untuk mengangkut orang maupun barang dan sebagai tempat kegiatan pemerintah dan ekonomi terminal juga sebagai tempat lahan untuk perpindahan transportasi, maka terminal perlu dilengkapi dengan fasilitas utama maupun fasilitas penunjang.

Sementara untuk visinya adalah mengembangkan dan memajukan tingkat SDM di sekitar terminal itu sendiri, menciptakan terminal sebagai terminal yang aman, dan nyaman bagi penumpang jasa terminal, dan misinya adalah memberikan Pelayanan yang terbaik kepada pengguna terminal baik angkutan ataupun penumpang.

Bila dilihat dari fungsi Visi dan Misinya maka, sebagai terminal terpadat di daerah Jakarta Timur, Terminal bus Pulogadung dituntut harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya sekitar terminal maupun diluar terminal dan selangkah harus lebih maju dalam hal kualitas pelayanan umum maupun fasilitas utama dan penunjangnya yang dimiliki. Sehingga dapat memberikan rasa nyaman, kemudahan dan kelancaran bagi pengguna jasa.

Untuk menunjang kelancaran aktifitas di terminal, maka suatu terminal perlu dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas dan pelayanannya. Diantaranya fasilitas yang berada di dalam terminal seperti tempat tunggu penumpang atau pengantar, jalur keberangkatan, Toilet, loket penjualan karcis, kios, ruang informasi atau pengaduan, dll.

Keserawutan tampak di jalan masuk dan keluar angkutan. Adapun permasalahan yang dihadapi di terminal Pulogadung Jakarta Timur bersifat multi dimensional, sejalan dengan misi yang diembannya yaitu misi pemerintah dan misi perusahaan dalam setiap kegiatan pelayanan untuk pengguna jasa terminal.

Misi tersebut diatas makin berat diemban oleh petugas-petugas yang berada dilapangan seiring dengan makin meningkatnya angkutan, dan penumpang ke Terminal Pulogadung Jakarta Timur dalam beberapa tahun terakhir dan dan tingkat kesadaran manusianya masih melemah dalam menjaga kebutuhan fasilitas yang telah disediakan, tidak diiringi dengan kemampuan daya tampung terminal, fasilitas dan pelayanannya disekitar terminal sangat memprihatinkan seperti jumlah armadanya banyak dan lahan sangat tidak mencukupi sehingga dampak dari itu semua menimbulkan kemacetan baik diluar terminal maupun didalam terminal seperti banyaknya angkutan kota atau bus besar memutar arah balik dan banyaknya angkutan atau bus besar berhenti(ngetem) didalam sehingga macet dan banyak supir memutar arah dan berhenti diluar terminal.

3. Fasilitas Terminal Pulogadung

Adapun fasilitas utama, fasilitas penunjang, letak fasilitas, data inventarisasi dan pengguna fasilitas yang dimiliki oleh Terminal Pulogadung saat ini antara lain : **1. Fasilitas Utama** (Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Tempat Parkir Kendaraan, Selama menunggu keberangkatan, Kantor

Terminal, Tempat Tunggu Penumpang, Menara Pengawas, Loker Penjualan Karcis, Rambu-rambu Petunjuk, Tempat Parkir Pengantar/Penumpang
2. Fasilitas penunjang (Toilet Umum, Mushola, Kantin/warung, Ruang Informasi, Taman).

4. Standar Kelayakan Fasilitas Terminal Pulogadung

Dalam Pasal 3 dan Pasal 4 KM 31/95 untuk memenuhi standar kelayakan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang telah diuraikan di bab II mengenai fasilitas utama dan fasilitas penunjang, Keberadaan fasilitas umum (fasum) di terminal AKAP dan terminal dalam kota di Pulogadung kini sudah tak memadai lagi.

Dari uraian luas lahan di terminal pulogadung sangat tidak mungkin untuk menampung jumlah bus dan penumpang yang menggunakan jasa terminal pulogadung, luas lahan di terminal pulogadung sangat tidak layak untuk terminal Tipe A karena luas keseluruhan terminal pulogadung hanya 3,52 Ha (luas standar Tipe A menurut Departemen Perhubungan luas lahannya harus 4,7 Ha), fasilitas Ruang P3K tidak ada, tidak memadainya luas area, jalur kedatangan, jalur pemberangkatan, pelataran parkir kendaraan selama menunggu penumpang dengan jumlah armada.

Analisa Pembahasan

Dengan Kondisi fasilitas yang dimiliki Terminal Pulogadung Jakarta Timur saat ini masih sangat kurang baik bagi pengguna jasa terminal, luas lahan 3,52 hektar yang dimiliki terminal tidak sebanding dengan jumlah angkutan/kendaraan yang ada, jika tidak diambil langkah-langkah penataan dan penempatan fasilitas di terminal yang tepat, maka akan berpengaruh terhadap pola pergerakan angkutan atau armada dan penumpang. Selanjutnya akan berdampak kepada peningkatan kinerja terminal pulogadung secara keseluruhan.

Untuk itu perlu ada perencanaan dan aksi penataan lingkungan fasilitas terminal serta penyesuaian pengembangan pembangunan fasilitas terminal yang ada. Agar tidak terjadi hambatan fasilitas bagi pengguna jasa terminal yang disebabkan keterbatasan fasilitas di sekitar terminal.

Untuk membahas fasilitas pelayanan umum bagi pengguna jasa di terminal pulogadung, mengingat pengguna jasa terminal maupun yang menggunakan angkutan umum terhadap fasilitasnya.

1. Hasil Survey

Survey dilakukan dengan pengamatan atau wawancara langsung, khususnya yang berkaitan dengan kinerja terminal dalam memenuhi kebutuhan dan kenyamanan untuk pengguna jasa fasilitas terminal pulogadung. Data yang didapatkan hasil survey ini memberikan hasil mengenai pendapat dan masukan untuk pengemudi dan petugas terminal bagi masyarakat umumnya.

2. Penyebaran Kuesioner

Survey ini dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan fasilitas di Terminal Bus Pulo Gadung Jakarta. Berikut hasil perhitungan rekapitulasi jumlah pertanyaan yang dijawab oleh penumpang.

a. Hasil Jumlah Pertanyaan Kuesioner Kepada ke 30 (tiga puluh) Penumpang Mengenai Biodata Diri dan Tujuan Penumpang.

1) Usia

Diantara ke tiga puluh penumpang yang menggunakan fasilitas di terminal pulogadung berusia. Lebih dari 39,27 % penumpang berusia kurang dari 20 tahun, 58,80 % penumpang berusia 21 sampai dengan 30 tahun dan 1,93 % penumpang berusia 31 sampai dengan 40 tahun.

2) Pendidikan

Diantara ke tiga puluh penumpang yang menggunakan fasilitas di Terminal pulogadung yang berpendidikan. 3,4 % penumpang berpendidikan SMP, 17,8 % berpendidikan SMU/STM dan 78,80 % berpendidikan D3/S1/S2.

- 3) Berapa kali anda datang keterminal
Diantara ke tiga puluh penumpang yang menggunakan fasilitas di terminal pulogadung diantaranya dalam sehari datang keterminal 2x dalam 1 hari berjumlah. 97,87 % penumpang dan lebih dari 3x dalam sehari berjumlah 2,13 %.
- 4) Berapa pengeluaran anda dalam sehari menuju terminal pulogadung.
Diantara ke tiga puluh penumpang yang menggunakan fasilitas di terminal pulogadung diantaranya dalam sehari mengeluarkan dari Rp. 4000- Rp. 6000 berjumlah 97,67 % dan Rp. 6000-Rp.8000 berjumlah 2,33 %.

b. Hasil Perhitungan Rekapitulasi Persepsi Penumpang atau Pengguna Jasa Terminal

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penumpang menilai tentang tingkat kenyamanan dalam menggunakan fasilitas di terminal pulogadung. Lebih dari 47% orang memilih sedang karena fasilitas di terminal masih cukup baik dan normal dan 53% orang memilih buruk karena tingkat kriminalitas nya di terminal cukup tinggi. Berarti bahwa tingkat kenyamanannya belum efektif dan efisien.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tentang kondisi mushola di terminal pulogadung penumpang menilai Lebih dari 20% orang memilih sedang karena kondisi mushola dan fasilitas yang ada di dalamnya masih dalam keadaan normal dan 80% orang memilih buruk karena terkadang air dan kipas anginnya mati sehingga para penumpang kesulitan dalam mencari air dan kepanasan. Berarti bahwa kondisi belum memadai untuk para pengguna jasa di terminal.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tentang pintu masuk dan pintu keluar di terminal pulogadung penumpang menilai Lebih dari 67% orang memilih buruk karena sering dijadikan tempat ngetem para supir angkutan dan 33% orang memilih sangat buruk karena sudah macet di pintu masuk tapi petugas hanya sewaktu-waktu menegur para supir angkutan setelah diberikan uang petugas hanya diam. Berarti bahwa kondisi pintu masuk dan pintu keluar di terminal belum optimal.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tentang Ruang Tunggu di terminal pulogadung penumpang menilai Lebih dari 83% orang memilih buruk karena dijadikan tempat berjualannya pedagang asongan dan 17% orang memilih sangat buruk fasilitas di dalam kota ruang tunggu masih dijadikan pedagang asongan berkumpul sehingga menyulitkan penumpang yang menunggu kendaraan. Berarti bahwa kondisi ruang tunggu di terminal belum berfungsi dengan baik

Kondisi warung/kios di terminal pulogadung penumpang menilai lebih dari 50% orang memilih sedang karena apa yang mereka beli pasti ada seperti rokok, biskuit, aqua dll dan 50% orang memilih buruk karena kondisi kebersihannya masih buruk dan sering dijadikan tempat berkumpulnya para preman dan berjudi. Berarti bahwa kondisi ruang tunggu di terminal belum berfungsi dengan baik

Tingkat keamanan di terminal pulogadung penumpang menilai lebih dari 57% orang memilih sedang karena masih ada para petugas yang berjaga di siang hari dan 43% orang memilih buruk karena dari salah satu penumpang pernah terjadi aksi pembusukan di dalam karena para petugas kurang mengawasi pada waktu malam hari. Berarti bahwa kondisi keamanan di terminal belum baik

Dalam tingkat Kebersihan di terminal pulogadung, penumpang menilai Lebih dari 43% orang memilih sedang karena di jalur pemberangkatan kebersihannya

masih dijaga dan 57% orang memilih buruk karena disekitar warung dan toilet masih banyak sampah. Berarti bahwa kondisi kebersihan di terminal belum baik. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tentang kondisi fasilitas I terminal pulogadung, penumpang menilai Lebih dari 73% orang memilih buruk karena banyaknya angkutan yang seharusnya masuk ke jalur kedatangan menuju jalur pemberangkatan malah tidak masuk karena tepat dipintu masuk masih sering macet dan 27% orang memilih lebih buruk dari kondisi ruang tunggu, mushola dan fasilitas lainnya masih sangat kecil karena keterbatasan lahan yang dimiliki terminal pulogadung. Berarti bahwa kondisi Fasilitas di terminal belum dapat memberikan kepuasan dan rasa nyaman kepada para penggunanya.

c. Faktor-faktor hambatan

Fasilitas yang dimiliki tersebut bila ditinjau dari aspek kinerja operasional mempunyai konsekuensi tersendiri, dengan ketersediaan fasilitas serta kondisi fasilitas nya, untuk kalangan petugas di lapangan bagi para pengguna jasa di terminal masih terdapat beberapa kendala.

Bagi para petugas, ketika melakukan kegiatan pengaturan olahgerak untuk angkutan atau armada dan penumpang, ditempat-tempat tertentu sering mengalami kendala.

Adapun Hambatan-hambatan yang timbul di dalam fasilitas penunjang untuk masyarakat pengguna jasa Terminal bus Pulogadung Jakarta Timur adalah:

- a) Fasilitas toilet umum, kurang bersih sehingga menimbulkan bau dan terkadang fasilitas air yang disediakan tidak menyala.
- b) Mushola, jarak ruang tunggu penumpang jauh, walaupun ada didekat nya sangat kecil sehingga menyulitkan pergerakan para penumpang.
- c) kios/warung, tidak sepenuhnya berfungsi karena banyaknya pedagang asongan di terminal.
- d) Tidak adanya ruang pengobatan jika terjadi kecelakaan bagi pengguna jasa terminal di dalam terminal, walaupun ada hanya pada waktu-waktu hari besar seperti hari lebaran.
- e) Ruang informasi, tidak berfungsi dengan baik untuk para penumpang.
- f) Telepon umum, tidak tersedia akan tetapi tersedia wartel.
- g) Tempat penitipan barang, tidak tersedia, hanya saja para penumpang menitipkan barang bawaannya ke loket penjualan.
- h) Taman, banyaknya pedagang asongan berjualan di pinggir taman sehingga merusak keindahan dan kerapihannya.

Solusi masalah

Dari uraian permasalahan dan hasil survey wawancara di lapangan maka penulis mencoba memprediksi solusi cara meningkatkan fasilitas umum kepada masyarakat pengguna jasa terminal bus pulogadung Jakarta adalah :

1. Fasilitas Penunjang

a. Toilet umum

Hendaknya pihak yang terkait dalam mengelola toilet tersebut agar menjaga kebersihan, lingkungan toilet agar sipengguna jasa merasa nyaman dan perlunya air yang dibutuhkan dalam menjaga kebersihan serta pemakaian untuk para penumpang, harus diperhatikan baik dari saluran air supaya tidak terjadi tersumbatnya air didalam saluran air.

b. Mushola

Seharusnya letak antara ruang tunggu dan jalur kedatangan tidak terlalu jauh, kondisi mushola harus bersih dan menempatkan kipas angin di langit-langit mushola, karpet yang digunakan harus dibersihkan paling

tidak 3x atau 4x dalam sehari, kran dimushola harus sering diperhatikan jika keadaan kran rusak akan berdampak pada air dimushola akan mati.

c. Kios dan warung

Untuk menjaga ketertiban dan kebersihan lingkungan di sekitar terminal hendaknya pedagang asongan berjualan di luar terminal atau bisa juga pedagang asongan dibatasi dan harus memakai pakaian resmi dari pihak terminal tersebut. contohnya seperti kuli panggul yang ada di stasiun jatinegara, jadi kios dan warung disekitar terminal dapat berfungsi dengan baik.

d. Ruang Pengobatan

Perlu diperhatikan bahwa ruang pengobatan sangatlah penting bila ada pengguna jasa baik supir ataupun penumpang mendadak sakit sebelum berangkat ketujuan, maka fungsi ruangan tersebut berguna bagi pengguna jasa untuk istirahat dan diberikan pertolongan pertama yang bersifatnya segera diobati. Oleh sebab itu bila ingin mendirikan sarana dan prasarana terminal penunjangnya untuk pengguna jasa harus dipikirkan terlebih dahulu secara detail akan sarana yang bersifatnya tidak penting atau perlu padahal dari itu semua menyangkut pelayanan yang baik untuk pengguna jasanya.

e. Ruang Informasi

Memang ada tapi tidak berfungsi dengan baik padahal ruangan tersebut penting seperti ruangan administrasi atau ruangan lainnya, hendaknya kepala terminal menugaskan beberapa orang secara bergantian yang ada diruangan tersebut guna menginformasikan kepada pengguna jasa yang akan berangkat ketujuan masing-masing agar pengguna jasa baik penumpang ataupun penumpang mengerti jadwal keberangkatan yang telah ditentukan dari terminal.

f. Tempat Penitipan Barang

Sangat perlu agar si pengguna jasa dapat merasa aman bila ada barang bawaan yang berat atau ringan dititipkan pada petugas yang ada diruangan tersebut. contoh nya seperti mall terdapat tempat penitipan barang.

g. Taman

Petugas lapangan harus peduli akan lingkungan dan fungsi dari taman tersebut dan memberikan peringatan jika para pedagang asongan dan lain-lain yang kerap kali duduk ditaman sehingga merusak keindahan dan menjadikan taman kehilangan akan fungsinya sebagai taman.

2. Menertibkan para pedagang asongan dan PKL(Pedagang Kaki Lima) di sekitar terminal agar fasilitas yang tersedia tidak terganggu.
3. Kebersihan terminal harus terjaga dengan baik, minimal dalam sehari petugas membersihkan terminal 3x atau 4x perhari.
4. Mengatur dan memberi arahan tentang koordinasi petugas yang terkait didalam Terminal maupun di luar Terminal dan fungsinya masing – masing dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tentang pengguna fasilitas di Terminal Pulogadung Jakarta maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pertanyaan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan fasilitas Terminal Bus Pulogadung yang usianya lebih dari 39,27 penumpang berusia kurang dari 20 tahun, 58,80 penumpang berusia 21 sampai dengan 30 tahun.dan 1,93 penumpang berusia 31 sampai dengan 40

- tahun. Dan dari penumpang berpendidikan 3,4 berpendidikan SMP, 17,8 berpendidikan SMU/STM, dan 78,80 berpendidikan D3/S1/S2.
2. Berdasarkan hasil pertanyaan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan fasilitas di Terminal Bus Pulogadung tentang kondisi fasilitas dari segi kenyamanan. Dari penumpang lebih dari 4,26 penumpang menilai buruk dan 95,73 penumpang menilai sangat buruk.
 3. Dari hasil rekapitulasi pertanyaan terhadap penumpang, dapat diketahui persepsi penumpang terhadap fasilitas yang berada di Terminal Bus Pulogadung menilai sangat buruk diantaranya toilet yang kurang bersih, kondisi mushola yang sangat sempit.

SARAN

Untuk meningkatkan fasilitas pelayanan umum kepada masyarakat pengguna jasa Terminal Bus Pulogadung Jakarta disarankan agar fasilitas tersebut diperluas dan dilengkapi fasilitas yang belum ada di Terminal Bus Pulogadung, hendaknya dapat didayagunakan secara efektif, efisien dan optimal, untuk aktifitas di Terminal. Hambatan yang timbul dalam Fasilitas untuk masyarakat pengguna jasa Terminal Bus Pulogadung Jakarta, disarankan agar kendala yang timbul hendaknya dapat diatasi sekecil mungkin sehingga dapat meningkatkan hubungan kerja sama dan koordinasi keamanan dan lalulintas serta angkutan umum di Terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakar Abu, *Analisa Kelayakan Teknis dan Operasional*.
(<http://www.pu.go.id/publik/usdrp/Palu/pdf>) 1996, situs diakses pada tanggal 19/07/08, jam 20:18.
- Furchan, *Pengertian dan istilah-istilah Observasi*.
(<http://www.BKN.go.id/babVII/observasi/pdf>) 1992 Situs diakses pada tanggal 27/07/08, jam 18:31.
- Hidayat Wahyu Novan, *Menuju lalulintas dan angkutan jalan yang tertib*.
(Jakarta, Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan darat) 1996
- Kamus Bahasa Belanda, *Pengertian Fasilitas*.
(<http://www.google.com/search/www.wikipedia.org/wiki/Fasilitas>) 2000 situs diakses pada tanggal 11/07/08, jam 11:48
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengertian Fasilitas*.
(<http://www.google.com/search/www.wikipedia.org/wiki/Fasilitas>) 2002 situs diakses pada tanggal 11/07/08, jam 11:48
- Keputusan Menteri Perhubungan UU no 31 *Terminal Transportasi Jalan*.
(Jakarta, Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan darat) 1995.
- Mantar, *Pengertian Observasi*.
(<http://www.BKN.go.id/babVII/observasi/pdf>) 2004, situs diakses pada tanggal 27/07/08, jam 18:35.
- Suryarini, *Simulasi dan pemodelan terminal bus*.
(http://repository.gunadarma.ac.id80002391Modelling_Suryarini/pdf)
2006, situs diakses pada tanggal 03/07/06