

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS UMUM  
DI TERMINAL TYPE B MAGETAN**



**OLEH :**

**AGUS NURJAYADI**

**NIM : 19221845**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FALKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS UMUM  
DI TERMINAL TYPE B MAGETAN**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat Untuk mencapai Gelar  
Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FALKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun Oleh : Agus Nurjayadi

Dengan Judul : Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas  
Umum Di Terminal Type B Magetan

Pada :

Skripsi oleh Agus Nurjayadi ini,  
Telah diperiksa dan diSetujui untuk diuji.

Ponorogo, 01 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Robby darwis Nasution, MA)

NIDN.0728028603

(Dr. Jusuf Harsono, M.Si)

NIDN. 0713fi16201

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul :Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas  
Umum di Terminal Tipe B Magetan  
Di susun Oleh : Agus Nurjayadi  
Telah dipertahankan di depan penguji pada,  
Hari : Selasa  
Tanggal : 01 Agustus 2023  
Pukul : 07.00 – 08.30 WIB

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Dr. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN.0713016201

Penguji II



Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos  
NIDN.0720129401

Penguji III



Dr. Robby Darwis Nasution, MA  
NIDN.0728028603

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D  
NIK. 1986032520230912

## **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas umum yaitu terminal tipe B Magetan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data Deskriptif berupa Narasi tertulis maupun Lisan dari orang-orang ataupun perilaku yang diamati.

Hasil penelitian ini adalah analisa data dan observasi lapangan yang sudah dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk Terminal Tipe B Magetan sebagai sumber informasi mengenai manfaat adanya Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas di terminal tipe B Magetan. Dengan adanya fasilitas yang memadai dan pelayanan yang prima, maka penumpang atau masyarakat pengguna jasa terminal tipe B Magetan akan merasa puas dan memberikan kesan positif yang tentunya sangat bermanfaat baik bagi penyedia Jasa, petugas maupun pengguna jasa itu sendiri.

*Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Fasilitas Umum, Terminal Tipe B Magetan*

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with public facilities, namely the Magetan type B terminal. The approach in this research is Qualitative Research. According to Bogdan and Taylor, Qualitative Research is research that produces descriptive data in the form of written and oral narratives from the people or behavior observed.

The results of this study are data analysis and field observations that have been carried out. It is hoped that this research can be used for the Magetan Type B Terminal as a source of information regarding the benefits of Passenger Satisfaction with the Magetan Type B terminal facilities. With adequate facilities and excellent service, passengers or people who use the Magetan B type terminal service will feel satisfied and give a positive impression which is certainly very beneficial for both service providers, officers and service users themselves.

*Keyword : Community Satisfaction, Public Facilities, Terminal Type B Magetan*

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Nurjayadi

NIM 19221845

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan Bahwa:

1. Skripsi dengan Judul **“KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS UMUM DI TERMINAL TYPE B MAGETAN”** adalah hasil karya saya dan Skripsi ini tidak terdapat Karya, Pendapat, atau karya ilmiah orang lain yang pernah ditulis untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, baik sebagian ataupun keseluruhan, terkecuali yang secara tertulis dikutip dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF**. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 01 Agustus 2023



METERAI  
TEMPEL  
10000  
PAA2FAKX453829231  
Agus Nurjayadi



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang dengan ridho-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP FASILITAS UMUM DI TERMINAL TYPE B MAGETAN”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu pembuatan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II .
4. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Hanya ucapan terima kasih semoga apa yang telah diberikan tercatat sebagai amal baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga karya ini bermanfaat bagi semuanya.

Ponorogo, 01 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	3
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
D. PENEGASAN ISTILAH.....	5
E. LANDASAN TEORI .....	7
F. METODOLOGI PENELITIAN .....	20
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. DESKRIPSI UMUM KABUPATEN MAGETAN .....	30
B. DATA TEKNIS TERMINAL TIPE B MAGETAN .....	34
<b>BAB III ANALISIS DATA .....</b>	<b>47</b>
A. PENYAJIAN DATA .....	47
B. ANALISIS DATA .....	55
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. KESIMPULAN .....	58
B. SARAN .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
Lampiran-Lampiran	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Iklim perekonomian di dunia saat ini mengarah pada sistem perdagangan bebas. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang merasakan imbas perdagangan bebas, dan akibatnya sistem yang terjadi di dunia tersebut juga mempengaruhi gerak perekonomian yang ada di Indonesia. Perdagangan bebas mengharuskan pelaku usaha untuk saling berkompetisi dan juga mendorong perubahan dan perkembangan di bidang teknologi. Terbukti masyarakat sekarang ini sangat pandai, bebas memilih dan menentukan produk barang atau jasa yang akan digunakan atau dikonsumsi. Perkembangan jasa pelayanan Penumpang di Terminal Type B Magetan dilakukan dengan mudah, cepat dan aman adalah salah satu hal yang menjadi harapan sebagai wujud kepuasan Penumpang atau konsumen layanan jasa dari Terminal Type B Magetan.

Ketika kepuasan konsumen terpenuhi dengan baik, maka hubungan dengan perusahaan akan terjalin dengan baik sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Untuk memenuhi kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan harus mengetahui kekurangan apa saja yang harus diperbaiki dan apa saja yang harus perusahaan tingkatkan. Selain itu, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya agar dapat melakukan inovasi dan perbaikan yang diharapkan

dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebagai pelaku konsumen layanan jasa.

Terminal Magetan merupakan salah satu terminal tipe B yang berada di Kabupaten Magetan. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan terminal penumpang tipe B melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (AP). Terminal penumpang tipe B ini sendiri dipersyaratkan memiliki luasan site sekurang-kurangnya 1 hektar, sedangkan terminal magetan ini belum memenuhi persyaratan. Karena luasnya hanya mencapai 1 hektar.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat 2009 terminal tipe B hendaknya memiliki syarat kelengkapan fasilitas ruang untuk zona: 1) Kendaraan (ruang parkir AKAP, AKDP, AK, ADES, dan pribadi, sirkulasi kendaraan, ruang istirahat, gudang), 2) Pemakai jasa (ruang tunggu, sirkulasi orang, kamar mandi, kios, masjid), dan 3) Operasional (ruang administrasi, ruang pengawas, ruang informasi, ruang P3K, dan ruang perkantoran). Sayangnya syarat kelengkapan fasilitas ruang pada terminal Magetan ini pun belum terpenuhi sepenuhnya, seperti pada zona kendaraan dan operasional yaitu berupa kurangnya ruang service, gudang, ruang pengawas, dan ruang P3K. Selain itu, kurang maksimalnya pelayanan zona kendaraan pada ruang sirkulasi kendaraan karena masih bercampur sirkulasinya antara kendaraan dan orang. Pada Terminal Tipe B Magetan pun terdapat beberapa kerusakan

fasilitas umum yang diakibatkan oleh kurang kesadarannya pengguna fasilitas umum. Hasil evaluasi tersebut memaparkan kekurangan dari terminal Tipe B Magetan yang sangat perlu diperhatikan yaitu: (a) Penerapan konsep kebersihan lingkungan; (b) kenyamanan dan keamanan; (c) estetika bangunan. ( sumber: Data Statistik Terminal Tipe B Magetan)

Pada saat ini terminal Tipe B Magetan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Angkutan Jalan Madiun Di bawah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut telah menjadi agenda khusus dalam perencanaan pembangunan fasilitas umum yang ada di terminal tipe B Magetan. Keberhasilan dan keberlangsungan hidup terminal Tipe B Magetan sangat tergantung dengan sejauh mana para karyawan dapat memberikan pelayanan dalam kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan para konsumen jasa. Selain kualitas pelayanan yang baik, terminal Tipe B Magetan juga dituntut untuk menciptakan suasana yang diminati dan sesuai oleh kalangan masyarakat yang dapat memberikan dampak yang positif, dimana konsumen mengalami tingkat kepuasan yang maksimal atas jasa yang dipakainya. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas Umum di Terminal Type B Magetan”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang di paparkan diatas maka dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Umum di Terminal Type B Magetan?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/penumpang terhadap fasilitas umum terminal
- b. Mengetahui permasalahan fasilitas umum yang ada di terminal

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Dinas Perhubungan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk Terminal Tipe B Magetan sebagai sumber informasi mengenai manfaat adanya Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Umum di terminal tipe B Magetan.

#### **b. Bagi Pegawai**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada Pegawai dalam bekerja agar mencapai tujuan tersebut.

#### **c. Bagi peneliti**

Penelitian dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan dalam bentuk skripsi sebagai pedoman ilmu yang telah di dapat.

d. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat/ Penumpang kendaraan umum.

#### **D. PENEGASAN ISTILAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang melebar, kesalahpahaman interpretasi serta memudahkan pemahaman tentang judul tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan pembahasan istilah yang terdapat dalam judul ini. 1. Kepuasan, Kepuasan merupakan respon dari penumpang atau masyarakat pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya. Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan konsumen sebagai berikut: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”*. yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, masyarakat kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat puas. Jika melebihi ekspektasi, masyarakat senang. 2. Fasilitas, Fasilitas adalah

segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana yang dapat melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan baik yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Saat ini banyak Negara berlomba dalam menyediakan infrastruktur dan fasilitas terbaik dengan maksud menarik banyak investor. Bahkan tidak jarang keberadaan sebuah fasilitas yang memadai menjadi tolak ukur kemajuan suatu Negara.

Menurut Prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat, Fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas.<sup>3</sup> Terminal Tipe B Magetan, Terminal Magetan adalah terminal Tipe B, sebagai Terminal penumpang induk dari terminal lainnya Seperti sub Terminal Maospati, sub Terminal Gorang Gareng, sub Terminal Parang, sub Terminal Plaosan, sub Terminal Sarangan, sub Terminal Panekan dan lain-lain (arsip aset daerah). Tetapi di kemudian Terminal Maospati sejajar kedudukannya dengan Terminal Tipe B Magetan sebagai terminal induk kedua setelah keduanya diambil alih oleh pemerintah provinsi Jawa Timur. Terminal Magetan dibangun pada tahun 1990 dan diresmikan pengoperasiannya oleh Gubernur Jawa Timur, selaku Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur pada tanggal 24 Agustus 1991 (Arsip aset daerah). Dana pembangunan berasal dari Dana APBD TK II Inpres Dati II dan Swadaya Masyarakat (Arsip aset daerah).



## **E. LANDASAN TEORI**

### **1. KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **DEFINISI PELAYANAN**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan

adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

## **PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud

disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu: Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu : Tangible

(Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) , Empathy (Empati).

### **AZAZ PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

### **STANDART PELAYANAN PUBLIK**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati



oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.

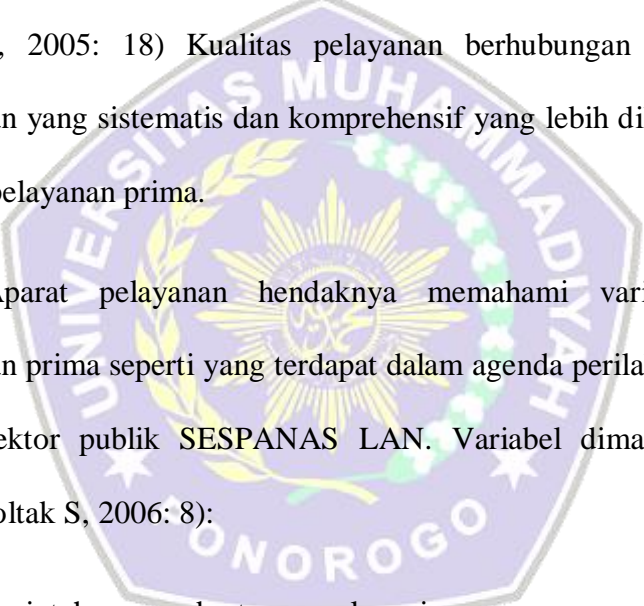
Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu

pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

### **1. 5. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18) Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- 
- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
  - b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
  - c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
  - d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
  - e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S,2006:8).

## **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi ( 2010: 160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah

adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

## **2. FASILITAS**

### **DEFINISI FASILITAS**

Fasilitas merupakan komponen pendukung yang dapat memudahkan kegiatan manusia dan sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Adapun semua Negara di dunia pasti akan memberikan fasilitas terbaik untuk warga negaranya baik untuk kegiatan belajar mengajar, sekolah, perkantoran, kesehatan, maupun fasilitas umum yang bisa ditemui baik secara fisik maupun non-fisik. Pada dasarnya sebuah fasilitas diberikan untuk memudahkan segala urusan manusia, namun fakta yang ada justru tidak semua fasilitas digunakan dengan baik dan bahkan ada yang malah dirusak. Oleh karena itu penting bagi kita selaku warga Negara yang baik untuk ikut menjaga dan merawat semua fasilitas yang telah disediakan pemerintah agar tetap bisa digunakan terus-menerus dengan baik.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana yang dapat melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan baik yang disediakan oleh pemerintah



maupun pihak swasta. Saat ini banyak Negara berlomba dalam menyediakan infrastruktur dan fasilitas terbaik dengan maksud menarik banyak investor. Bahkan tidak jarang keberadaan sebuah fasilitas yang memadai menjadi tolak ukur kemajuan suatu Negara.

Menurut Prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat, Fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Sedangkan Menurut Suryo Subroto, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda maupun uang. Pendapat Suryo memperjelas bahwa fasilitas dapat berbentuk uang maupun barang yang dapat dimanfaatkan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa Fasilitas merupakan segala kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Hal ini merujuk pada kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan.

## **FASILITAS UMUM**

Fasilitas umum adalah sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi

kepentingan bersama (umum). Adapun fasilitas tersebut harus dipelihara dengan baik agar tetap bisa memberikan kemudahan bagi orang banyak.

Menurut Undang Undang Fasilitas umum atau fasum adalah sarana umum yang wajib ada di perumahan hingga area terbuka. Biasanya, fasilitas umum menjadi sesuatu hal yang wajib ada di kawasan tertentu karena sudah tertulis pada peraturan pemerintah. Tentunya, fasilitas ini harus dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Berikut ini adalah beberapa contoh fasilitas umum yang bisa kita jumpai seperti :Jalan Raya, Angkutan Umum, Halte, Trotoar, Jaringan Listrik, Taman Bermain, Tempat Ibadah, Rumah Sakit dan Pasar.

#### **F. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini sesuai dengan pendapat Hadari Nawawi (2007: 67) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang prosedur pemecahan masalahnya diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, dan masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sanapiah Faisal (2008: 20) penelitian deskriptif (descriptive 77 research) merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah aktual yang dihadapi sekarang serta untuk mengumpulkan data dan informasi untuk disusun, dijelaskan, dan dianalisis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2010: 4) yang mendefinisikan “metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Sugiyono (2010: 15) metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode kualitatif juga dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sama sekali belum diketahui dan dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan yang baru sedikit diketahui serta untuk mengungkap makna yang terkandung dalam data yang telah dikumpulkan baik dari data observasi, data wawancara, dan terutama data dokumentasi (Basrowi dan Suwandi, 2008: 22). Penelitian kualitatif bertujuan

untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapatkan setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

Berdasarkan jenis dan metode penelitian tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan Kepuasan Masyarakat terhadap fasilitas di Terminal Tipe B Magetan.

## **1. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

Dalam memilih tempat penelitian, penulis memilih melakukan penelitian di terminal tipe B Magetan. Terletak di Jalan Mayjen Sukowati No.38, Waru Kulon, Tawang Anom, Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan. Pengunjung yang berada di terminal tipe B Magetan ini setiap harinya berkisar antara 40 sampai dengan 45 orang yang meliputi remaja, dewasa dan juga anak-anak. Adapun waktu penelitian yaitu pada bulan Desember 2022 sampai dengan Bulan Februari 2023.

## **2. PENENTUAN SUBJEK PENELITIAN**

Untuk memperoleh gambaran dan informasi yang jelas mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap fasilitas di Terminal Tipe B Magetan, maka peneliti sudah memilih dan menentukan subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang atau masyarakat yang merupakan pengunjung atau penumpang Bus di terminal magetan serta memiliki

informasi yang dibutuhkan peneliti mengenai data-data dan dokumen.. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (teknik sample bertujuan) yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan pertimbangan kriteria, ciri-ciri tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian (Lexy J. Moleong, 2010: 224).

Adapun kriteria yang digunakan oleh peneliti, yaitu: 1. Penumpang Bus dari luar daerah yang singgah atau berhenti di terminal magetan untuk melanjutkan perjalanannya 2. Penumpang Bus dari wilayah Magetan yang akan melakukan perjalanan untuk keluar dari wilayah magetan. 3. Masyarakat yang mengantar sanak saudaranya yang akan bepergian mengendarai kendaraan umum di Terminal Magetan. Berdasarkan kriteria di atas, maka ditentukan subjek penelitian sebanyak 10 orang.

### **3. PENGUMPULAN DATA**

Untuk memperoleh data dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dan informasi dengan teknik wawancara dan dokumentasi. 1. Wawancara Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) sebagai pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pewawancara.

Maksud diadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (dalam Lexy J. Moleong, 2010: 186) antara lain: mengkontruksi perihal orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan kebulatan, merekonstruksi kebulatan-kebulatan sebagaimana yang diharapkan pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Semi Structured Interview yang dilaksanakan menggunakan petunjuk umum wawancara (pedoman wawancara) yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Dalam hal ini, maka mula-mula pewawancara menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur kepada responden, kemudian satu per satu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut (Suharsimi Arikunto, 2010: 270). Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas, biasanya mereka memiliki pengetahuan serta mendalami situasi dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

Tujuan dilaksanakan wawancara adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas tipe B Terminal Magetan. 2. Dokumentasi, Teknik dokumentasi merupakan suatu



cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen (Basrowi dan Suwandi, 2008: 158).

Menurut Sugiyono (2010: 329), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Data penelitian dari metode dokumentasi ini digunakan sebagai penunjang, pendukung, dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh dari wawancara.

#### **4. INSTRUMEN PENELITIAN**

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang disiapkan untuk mendapatkan informasi dari subjek penelitian. Instrumen tersebut disebut pedoman wawancara atau pedoman pengamatan, atau pedoman dokumenter sesuai dengan metode yang dipergunakan (W. Gulo, 2002: 123). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan bantuan pedoman wawancara.

#### **5. TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA**

Agar hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka data dari hasil penelitian berupa data hasil wawancara dan

dokumentasi perlu dilakukannya pemeriksaan keabsahan data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan teknik cross check data. Teknik cross check digunakan karena dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data ganda pada obyek penelitian yang sama yaitu teknik wawancara dan dokumentasi (Burhan Bungin, 2008: 95-96). Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data yakni melalui metode wawancara dan dokumentasi. Sehingga cross check dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data tentang kepuasan masyarakat terhadap faasilitas di terminal Magetan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan dokumen-dokumen yang sudah diperoleh. Hal ini dilakukan agar keabsahan dan keakuratan data lebih terjamin.

## **6. TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data induktif. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan yang umum yaitu dengan cara menganalisis dan menyajikannya dalam bentuk data deskriptif. Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Adapun langkah-langkah analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut: reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, display data atau pemaparan data, pengambilan kesimpulan dari data yang didapatkan dan verifikasi.<sup>1</sup> Reduksi Data, Reduksi data adalah proses pencarian, pemilihan, pemfokusan, pemusatan perhatian, pentransformasian data kasar dari lapangan serta penyederhanaan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumentasi merupakan data yang masih kompleks. Untuk itu data yang dihasilkan dari wawancara dan dokumentasi dikumpulkan dan disederhanakan sesuai jenis dan sifatnya masing-masing kemudian dicari maknanya yang mendasar.

Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Pada awal penelitian misalnya; melalui kerangka konseptual, melakukan pendekatan permasalahan, kemudian melakukan pendekatan pengumpulan data yang diperoleh. Selama pengumpulan data, misalnya peneliti membuat ringkasan, membuat kode, menentukan dan mengelompokkan tema-tema, dan menulis memo. Proses reduksi merupakan bagian dari analisis, bukan terpisah.

Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid. Ketika peneliti menyangsikan data yang diperoleh

akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui (Basrowi dan Suwandi, 2008: 209). Data yang diperoleh di lapangan, baik dari hasil wawancara maupun dokumentasi perlu direduksi yaitu dirangkum dan dipilih sesuai dengan fokus penelitian kemudian disusun secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian. 2. Kategorisasi dan Unitisasi Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dikelompokkan sesuai dengan kategori yang telah ditentukan.

Data yang diperoleh disederhanakan dan dipilih kemudian disusun secara sistematis ke dalam suatu unit-unit sesuai dengan sifat masing-masing data dengan menonjolkan hal-hal spesifik yang bersifat pokok dan penting. Unit-unit data yang telah terkumpul lalu dipilah-pilah kembali kemudian dikelompokkan sesuai dengan kategori yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dari hasil penelitian . 3. Display Data Display data adalah penyajian data ke dalam sejumlah matriks yang sesuai.

Display data dilakukan dengan melihat gambaran keseluruhan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini data yang diperoleh telah dikategorisasi kemudian disajikan ke dalam bentuk narasi konstruktif yang berupa informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data dalam bentuk narasi konstruktif ini dimaksudkan untuk menginterpretasikan data secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis

guna mengambil kesimpulan. 4. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi Data yang telah diinterpretasikan secara sistematis tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh kesimpulan dan diadakan pembuktian keotentikan data.

Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya menjadi temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji dan menganalisis secara berulang-ulang terhadap data yang ada, terhadap pengelompokan data yang telah terbentuk, dan terhadap proporsi yang telah dirumuskan. Dalam melakukan pengambilan kesimpulan, penting untuk memaknai data yang terkumpul, untuk itu perlu pola hubungan dari permasalahan yang diteliti.

Data yang terkumpul disimpulkan sementara, kemudian diverifikasi dengan mencari data yang lebih mendalam. Verifikasi dapat dilakukan dengan melihat kembali reduksi data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang di analisis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengambilan kesimpulan dilakukan dengan cara berpikir induktif, yaitu: dari hal-hal yang sifatnya khusus diarahkan kepada hal-hal yang sifatnya umum untuk mengetahui jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, data yang diperoleh peneliti dari lapangan dioleh secara sistematis dengan teknik kualitatif sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terminl tipe B merupakan sarana atau fasilitas umum

yang dapat memberikan tingkat kenyamanan bagi pengunjung atau penumpang atau pengguna jasa. Baik pengguna jasa angkutan umum maupun masyarakat sekitar yang hanya sekilas singgah di Terminal tipe B Magetan.





## BAB II

### DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

#### A. DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

##### 1. KONDISI UMUM KABUPATEN MAGETAN

Magetan ([Jawa: Hanacaraka](#): ☐☐☐☐☐ [Pegon](#): مڬتان) adalah sebuah wilayah [kabupaten](#) yang terletak di [Provinsi Jawa Timur, Indonesia](#). Ibu kotanya adalah [Kecamatan Magetan Kota](#). Kabupaten ini berbatasan dengan [Kabupaten Ngawi](#) di bagian Utara, [Kabupaten Madiun](#) di bagian Timur, [Kabupaten Ponorogo](#) di bagian Selatan, serta [Kabupaten Karanganyar](#) dan [Kabupaten Wonogiri](#) (keduanya termasuk provinsi [Jawa Tengah](#)) di bagian Barat. [Pangkalan Udara Iswahjudi](#), salah satu pangkalan utama [TNI-AU](#) di Jawa Timur, terletak di [Kecamatan Maospati](#). Pada tahun [2021](#), jumlah penduduk Kabupaten Magetan sebanyak 674.133 jiwa.

Kabupaten Magetan dilintasi jalan raya utama [Surabaya-Ngawi-Yogyakarta](#) dan jalur kereta api lintas selatan pulau [Jawa](#), namun jalur tersebut tidak melintasi ibu kota Kabupaten Magetan. Satu-satunya stasiun yang berada di wilayah kabupaten Magetan adalah [Stasiun Magetan](#) yang terletak di wilayah [Kecamatan Barat](#).

[Gunung Lawu](#) (3.265 m) terdapat di bagian barat Kabupaten Magetan, yakni perbatasan dengan Jawa Tengah. Di daerah pegunungan

ini terdapat [Telaga Sarangan](#) (1000 [mdpl](#)), salah satu tempat wisata andalan kabupaten ini, yang berada di jalur wisata Magetan-Sarangan-Tawangmangu-Karanganyar. Magetan dikenal karena kerajinan kulit (untuk alas kaki dan tas), anyaman bambu, rengginan, dan produksi jeruk pamelo ([jeruk bali](#)), serta kerupuk lempengnya yang terbuat dari nasi.

## 2. KEADAAN GEOGRAFIS DAN TOPOGRAFI KABUPATEN MAGETAN

Kabupaten Magetan terletak pada posisi 7°38'30" [Lintang selatan](#) dan 111°20'30" [Bujur Timur](#). Secara administrasi, Kabupaten Magetan terdiri dari 18 Kecamatan dengan 235 desa. Luas Kabupaten Magetan mencapai 688,85 km<sup>2</sup>. Kecamatan Plaosan merupakan kecamatan terluas dengan luas 66,09 km<sup>2</sup> sedangkan Kecamatan Karangrejo dengan luas 15,15 km<sup>2</sup> merupakan kecamatan dengan luas terkecil. Batas utara kabupaten Magetan adalah Kabupaten Ngawi, batas timurnya yaitu kabupaten Madiun dan Kota Madiun, batas baratnya yaitu kabupaten karanganyar sedangkan batas sebelah selatannya kabupaten Ponorogo dan kabupaten Wonogiri.

Suhu udara berkisar antara 16–20 °C di dataran tinggi dan antara 22–26 °C di dataran rendah. Wilayah Kabupaten Magetan beriklim [muson tropis](#) (*Am*) dengan dua musim yang dipengaruhi oleh angin muson, yaitu [musim kemarau](#) yang dipengaruhi oleh angin muson timuran yang bersifat kering dan dingin dan [musim penghujan](#) yang

dipengaruhi oleh angin muson barat yang bersifat basah dan lembap. Musim kemarau berlangsung pada saat angin muson timuran berhembus, yaitu pada periode [Mei–Oktober](#) dengan puncak musim kemarau adalah bulan [Agustus](#). Sementara itu, musim penghujan berlangsung saat angin muson baratan berhembus, yakni pada periode [November–April](#) dengan puncak musim penghujan adalah bulan [Januari](#) dengan curah hujan bulanan lebih dari 290 mm per bulan.

Curah hujan tahunan di wilayah Kabupaten Magetan berkisar antara 1500–2000 mm per tahun dengan jumlah hari hujan berkisar antara 90–140 hari hujan per tahun. *Sumber:*

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Magetan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Magetan)

### **3. KONDISI DEMOGRAFIS KABUPATEN MAGETAN**

Wilayah administrasi Kabupaten Magetan terdiri dari 18 kecamatan,

207 desa, 28 kelurahan dan 831 dusun. Terdiri dari Kecamatan Barat, Kecamatan Bendo, Kecamatan Karangrejo, Kecamatan Karas, Kecamatan Kartoharjo, Kecamatan Kawedanan, Kecamatan Lembeyan, Kecamatan Magetan, Kecamatan Sukomoro, Kecamatan Maospati, Kecamatan Ngariboyo, Kecamatan Nguntoronadi, Kecamatan Panekan, Kecamatan Parang, Kecamatan Plaosan, Kecamatan Poncol, Kecamatan Sidorejo, Kecamatan Takeran. *Sumber:* [www.kabupatenmagetan.com](http://www.kabupatenmagetan.com)

Jumlah penduduk Magetan terdiri dari penduduk Laki-laki sebesar 336.215, dan penduduk Perempuan 358.316, sehingga Jumlah penduduk keseluruhan adalah 694.531 jiwa. Kabupaten Magetan sebagai wilayah agraris, penduduk kabupaten Magetan sebagian besar berprofesi sebagai petani dengan presentase 63,29%. Berkembangnya kepariwisataan di Kabupaten Magetan turut membuka pekerjaan di bidang jasa perdagangan, hotel, dan rumah makan dengan presentase penduduk yang bekerja di sektor tersebut sebesar 14,05%. Sementara itu, presentase terbesar ketiga adalah pekerjaan di bidang jasa kemasyarakatan sebesar 9,40%. Sisanya sebesar 13,26% bekerja di bidang lain yang meliputi industri, konstruksi, pegawai negeri sipil, usaha pertambangan, dan lain-lain.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, lulusan SD/Sederajat masih mendominasi dengan presentase 41%. Lulusan SMP/Sederajat sebesar 17% dan lulusan SMA/Sederajat sebesar 21%. Jumlah lulusan diploma dan sarjana Strata-1 sebesar 4% sedangkan Strata-2 sebesar 0,1%. Secara ekonomi, setiap 100 penduduk produktif menanggung 50-51 penduduk non produktif dengan rasio depedensi 50,58%. Hal ini dimungkinkan karena masih terdapat pengangguran terbuka sebesar 3,86%, meskipun angka kesempatan kerja cukup tinggi yaitu 96,14%, yang artinya antara 96-97 orang bisa diterima bekerja dari setiap 100 lowongan pekerjaan yang ada.

Upah Minimum Kabupaten (UMK) Magetan pada tahun 2020 dipatok di angka Rp. 1.913.321,73.

## **B. DATA TEKNIS TERMINAL TIPE B MAGETAN**

### **1. TERMINAL TIPE B MAGETAN**

Terminal Magetan adalah terminal Tipe B, sebagai Terminal penumpang induk dari terminal lainnya. Seperti sub Terminal Maospati, sub Terminal Gorang Gareng, sub Terminal Parang, sub Terminal Plaosan, sub Terminal Sarangan, sub Terminal Panekan dan lain-lain (arsip aset daerah). Tetapi di kemudian Terminal Maospati sejajar kedudukannya dengan Terminal Tipe B Magetan sebagai terminal induk kedua setelah keduanya diambil alih oleh pemerintah provinsi Jawa Timur. ( Kutipan).

Terminal Magetan dibangun pada tahun 1990 dan diresmikan pengoperasiannya oleh Gubernur Jawa Timur, selaku Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur pada tanggal 24 Agustus 1991. (Arsip aset daerah). Dana pembangunan berasal dari Dana APBD TK II Inpres Dati II dan Swadaya Masyarakat (Arsip aset daerah).

Perbedaan antara Terminal Tipe A, B, dan C adalah sesuai tipe dan kelasnya, Terminal A adalah terminal penumpang yang melayani angkutan penumpang dari Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), AKDP dan Ades (Antar pedesaan). Terminal Tipe B, melayani Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi dan Ades (Angkutan Pedesaan) Sedangkan jenis Terminal

Tipe C sesuai kelas jalan C, hanya mengangkut penumpang dari kabupaten, kota ke pedesaan setempat. Sedangkan jenis fasilitas yang ada di terminal tipe B Magetan ini antara lain:

- Shelter bus dan Shelter Angkot dan Mobil Penumpang Umum (letak di selatan)
- Ruang Toilet 4
- Ruang Tunggu Dan TV
- Landasan bagus
- Masjid
- Ruang Laktasi
- Kios Agen Bus
- Kios Pertokoan
- Pos Pintu Masuk
- Pos Pintu Keluar
- Kantor Induk Terminal
- Ruang Informasi (Operator Terminal)
- Landasan Parkir Luas\*
- Rest Area





- Tempat Penurunan Penumpang
- Tempat Menaikkan Penumpang
- Ruang Pergudangan
- 6 Unit CCTV (monitor)
- Penerangan full
- Ruang Area Smooking
- Ruang Kesehatan dan PPPK
- Kotak Saran (pengaduan)

Untuk kendaraan yang keluar masuk terminal tipe B Magetan antara lain :

1. MPU 7 unit dg jurusan Magetan - Plaosan - Sarangan
2. MPU 5 unit dg jurusan Maospati - Magetan - Plaosan
3. MPU 3 unit jurusan Magetan - Lembeyan - Parang
4. MPU 2 unit jurusan Magetan - Jabung - Taji
5. MPU 2 unit jurusan Magetan - PS.Sayur - Gorang Gareng
6. Angkota Line A,3unit B,3unit C,3unit D,3unit jursn Magetan - kota magetan PP.
7. AKDP

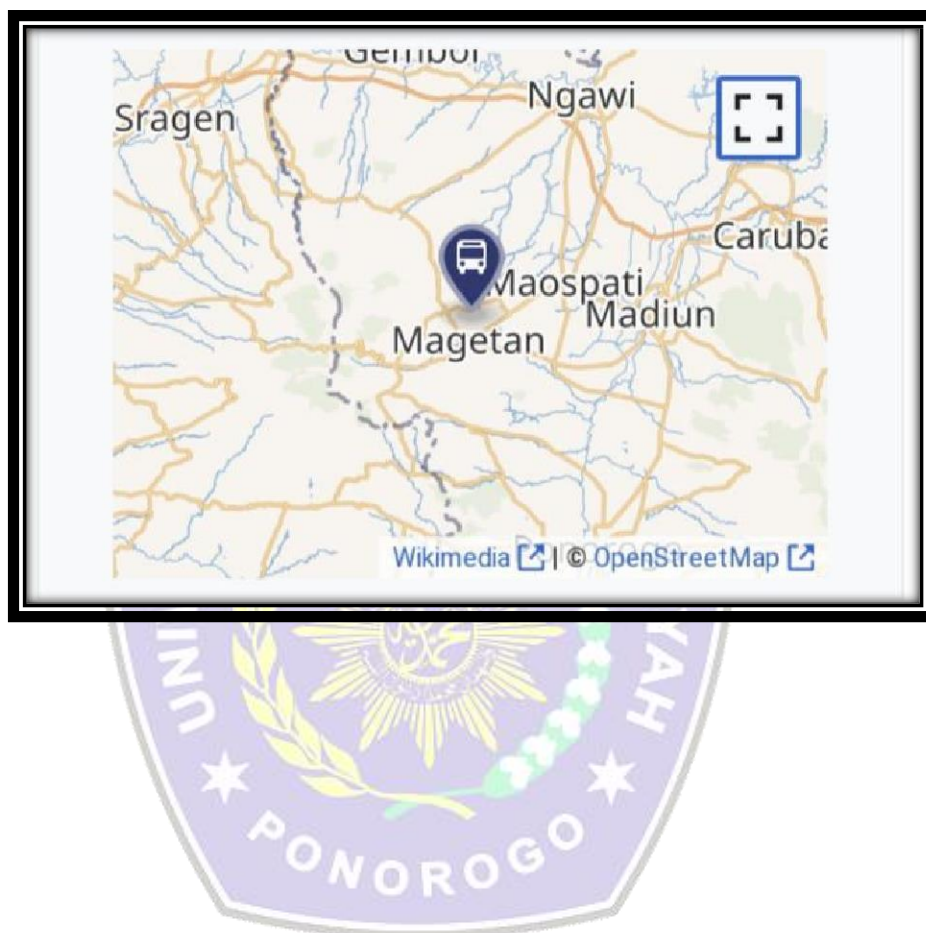
- 4 unit, PT.Sri Mulyo Agung (jenis bus sedang) jurusan Magetan - Maospati  
- Madiun
- AKDP dari MPU 7 unit (jenis L300 DS) jurusan Magetan - Simo -  
Kendal (Ngawi)
- PT.Restu Abadi 4 unit jurusan (Bus Besar) Magetan - Madiun - Surabaya
- Sudiro Tungga Jaya 2 unit jurusan Magetan - Madiun - Surabaya

8. AKAP (merk Hino, Scania, Mercedes Benz)

- a. PT.Rosalia indah Trans 4 unit jurusan Magetan – Merak, Magetan -  
Jakarta
- b. PT.Hiba Utama 4 unit jurusan Magetan – Cileduk, Magetan - Jakarta
- c. PT.Harapan Jaya Prima 6 unit jurusan Magetan – Palembang, Blitar -  
Magetan - Bogor
- d. PT.Kacebe Murni Trans 3 unit jurusan Bali - Magetan - BD. Lampung
- e. PT.Haryanto trans 3 unit jurusan Magetan - Solo – Jakarta, Magetan -  
Solo - Cirebon
- f. PT.Sudiro Tungga Jaya 2 unit jurusan Magetan - Jakarta - Bandung
- g. PT.Garuda Mas Putera Esa 3 unit jurusan Bd.Lampung - Magetan -  
Madiun - Ponorogo
- h. PT.Sindoro Satria Mas 3 unit jurusan BD.Lampung - Magetan - Kediri

i. PT.Gunung Harta trans 3 unit jurusan Magetan - Semarang – Jakarta

**Gambar 2.1 Peta Terminal Magetan**



Terminal Magetan merupakan terminal penumpang tipe B dan terminal induk terpenting di kawasan [kabupaten Magetan](#) selain [Terminal Maospati](#). Terminal ini terletak di [Kec. Panekan, Kabupaten Magetan](#). Terminal ini melayani moda transportasi umum seperti angkutan kota, angkutan pedesaan, angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) dan angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP).

Angkutan kota menghubungkan Terminal Magetan dengan beberapa tujuan akhir di kawasan dalam kota Magetan (Pasar Sayur, Alun-alun & Candirejo) dan kawasan di luar kota Magetan seperti Sukomoro dan Panekan (Terung). Terdapat lima trayek angkutan kota yang mempunyai titik awal dan akhir dari ini. Angkutan kota ini mempunyai ciri khusus, yaitu kendaraan berjenis *colt T120 SS* berwarna jingga dan terdapat keterangan trayek di badan kendaraan. Berikut adalah trayek angkutan kota Magetan (disertai keterangan kode trayek dan warna kendaraan) yang beroperasi di Terminal Magetan.

- 
1. **A** / **B** Terminal - Pasar Sayur - Alun-alun
  2. **C** Terminal - Pasar Sayur - Sukomoro
  3. **D** Terminal - Ringroad - Pasar Cepogo - Terung
  4. **E** Terminal - Pasar Sayur - Selosari – Candirejo

Sepinya pengguna moda transportasi angkutan kota, menginisiasi Pemerintah Kabupaten Magetan untuk memberdayakan armada angkutan kota menjadi angkutan sekolah gratis pada tahun 2018. Trayek yang digunakan angkutan sekolah ini sama dengan trayek reguler angkutan kota sebelumnya. Jam operasional angkutan sekolah dimulai pada jam berangkat sekolah pukul 06.00 WIB dan beroperasi kembali saat jam pulang sekolah sekitar pukul 15.00 WIB.

Angkutan pedesaan menghubungkan terminal ini dengan beberapa titik tujuan akhir di segala penjuru arah wilayah kabupaten Magetan. Armada yang digunakan berupa kendaraan *colt T300* dan *Isuzu Elf*. Berikut merupakan trayek angkutan pedesaan yang beroperasi di Terminal Magetan.

1. Magetan - Plaosan - Sarangan
2. Magetan - Tamanan - Belotan
3. Magetan - Gorang-gareng - Lambeyan/Madigondo
4. Magetan - Parang - Lambeyan
5. Magetan - Panekan - Simo - Kendal
6. Magetan - Milangsari - Banjarjero
7. Magetan - Milangsari - Bogem - Taji
8. Magetan - Milangsari - Cepoko - Tapak
9. Magetan - Ringinagung - Sumberdukun - Banaran
10. Magetan - Nitikan - Sumberagung - Plaosan

Angkutan bus antarkota di Terminal Magetan dilayani oleh armada *medium bus* dan *bigbus*. Armada *medium bus* non AC digunakan untuk melayani trayek jarak dekat, yaitu Madiun. Sedangkan armada *bigbus* digunakan untuk melayani trayek jarak menengah dan jauh seperti Surabaya, Bali, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Barat, Jakarta, Banten dan Lintas Sumatera. Satu-satunya bus dengan fasilitas kelas ekonomi yang dilayani di terminal ini hanya trayek Madiun. Sedangkan

sebagian besar armada yang terdapat di terminal ini dilayani dengan fasilitas kelas non ekonomi.

Metode pembayaran bus kelas ekonomi dilayani langsung di atas kendaraan (oleh kondektur). Sedangkan metode pembayaran bus kelas non ekonomi dilayani melalui agen/loket bus yang terdapat di terminal. Berikut merupakan trayek beserta perusahaan otobus (PO) operator angkutan antarkota yang dilayani di Terminal Magetan.






1. Magetan - Maospati - Madiun: PO Sri Mulyo Agung (ekonomi).
2. Magetan - Maospati - Surabaya: PO Kemenangan.
3. Magetan - Denpasar: PO Gunung Harta.
4. Magetan - Ngawi - Tegal: PO Rosalia Indah.
5. Magetan - Ngawi - Bandung: PO Gunung Harta.
6. Magetan - Ngawi - Jakarta - Bogor/Tangerang: PO Agra Mas, PO Gajah Mungkur, PO Garuda Mas, PO Gunung Harta, PO Gunung Mulia, PO Harapan Jaya, PO Harum Prima, PO Haryanto, PO Laju Prima, PO Langsung Jaya, PO Mayora Trans, PO Putera Mulya, PO Rosalia Indah, PO Sindoro Satriamas & PO Sudiro Tungga Jaya (STJ).
7. Magetan - Ngawi - Merak: PO Laju Prima, PO Rosalia Indah & PO Sudiro Tungga Jaya (STJ).
8. Magetan - Giham: PO Puspa Jaya.
9. Magetan - Ngawi - Palembang: PO Rosalia Indah.
10. Magetan - Jambi: PO Putra Remaja.





**Gambar 2.2 Papan Nama Terminal Magetan**

**Gambar 2.3 Data Terminal Magetan**

<b>Lokasi</b>	Jalan Mayjen Sukowati Nomor 38, Lingkungan Warukulon, <a href="#">Kelurahan Milangasri</a> , <a href="#">Kecamatan Panekan</a> , <a href="#">Kabupaten Magetan</a> , <a href="#">Provinsi Jawa Timur</a> , Kodepos 63312  <a href="#">Indonesia</a>
<b>Koordinat</b>	 <a href="#">7.630154°S</a> <a href="#">111.329508°E</a> Koordinat:  <a href="#">7.630154°S</a> <a href="#">111.329508°E</a>
<b>Pemilik</b>	 <a href="#">Pemerintah Kabupaten Magetan</a>
<b>Pengelola</b>	 <a href="#">Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</a>
<b>Jalur</b>	Jalan Provinsi Rute <a href="#">Maospati</a> - <a href="#">Cemoro Sewu</a>
<b>Jumlah peron</b>	2
<b>Jumlah jalur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 (angkutan kota &amp; MPU)</li> <li>• 4 (bus antarkota)</li> </ul>
<b>Rute bus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Madiun</a></li> <li>• <a href="#">Surabaya</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ngawi</li> <li>• Jawa Barat</li> <li>• Jabodetabek</li> <li>• Banten</li> <li>• Sumatera</li> </ul>
<b>Operator bus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO Sri Mulyo Agung</li> <li>• PO Kemenangan</li> <li>• PO Restu</li> <li>• dll.</li> </ul>
<b>Penghubung antarmoda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angkutan Kota</li> <li>• Mobil Penumpang Umum (MPU)</li> <li>• Angkutan Antarkota</li> </ul>
<b>Sejarah</b>	
<b>Dibuka</b>	Tahun 1991

## 2.1 Tabel Kedatangan Bus di Terminal Magetan

No.	Tanggal	Jam	No. Kendar	Nama PO	Jenis Angk	Trayek	Kursi	JMLH (P)	JMLH (L)	TOTAL PN	Load Faktor
1	22-12-2022	07:03:34	AE7414UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	24	2	0	0	12.3
2	22-12-2022	07:17:58	AG7451US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	AKAP – CADANGAN	35	2	2	0	11.428571
3	22-12-2022	07:31:36	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	4	0	0	0	22.222222
4	22-12-2022	07:45:57	DK7061OD	PT. KACEBE MURNI TRANSPORT	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	10
5	22-12-2022	08:00:10	N7311UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	35	0	0	0	0
6	22-12-2022	08:13:03	AE1304UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A ( TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	8.333333
7	22-12-2022	08:25:09	AG7468US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	35	0	0	0	5.71428571
8	22-12-2022	08:43:40	AE1307UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	MPU	MAGETAN - JABUNG	4	0	0	0	22.222222
9	22-12-2022	09:03:11	AE546UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	4	2	0	0	33.333333
10	22-12-2022	09:18:16	AE7312UP	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	40	0	0	0	0
11	22-12-2022	09:35:10	AE1054UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	4	0	0	0	22.222222
12	22-12-2022	09:51:41	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	8.333333
13	22-12-2022	10:02:12	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	34	0	0	0	9.67741935
14	22-12-2022	10:20:04	AE1334UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	4	0	0	0	22.222222
15	22-12-2022	10:29:21	B7366TG	PT HIBA PRIMA SEJAHTERA	AKAP	BOGOR (TER. BARANANGSIANG)-PONOROGO	39	0	0	0	0
16	22-12-2022	10:51:56	DK7061OD	PT. KACEBE MURNI TRANSPORT	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	0
17	22-12-2022	11:00:25	AE7309UP	PT SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	30	0	0	0	10
18	22-12-2022	11:10:32	AE502UN	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	4	0	0	0	33.333333
19	22-12-2022	11:22:08	N7088UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	48	0	0	0	0
20	22-12-2022	11:41:37	B7327VG	PT. HARIYANTO MOTORS INDONESIA	AKAP	TANGERANG PORIS PLAWAD-SURABAYA	34	0	0	0	0
21	22-12-2022	11:46:30	AE7414UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	24	0	0	0	16.666666
22	22-12-2022	12:19:52	AE1349UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	4	0	0	0	22.222222
23	22-12-2022	12:27:03	N7966UE	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	35	0	0	0	3.6363636
24	22-12-2022	12:43:08	AE1090UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN – KENDAL	4	2	0	0	22.222222
25	22-12-2022	12:51:24	AE1347UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A ( TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	16.666666
26	22-12-2022	13:03:32	AE1231UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	4	0	0	0	22.222222
27	22-12-2022	13:22:33	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	4	0	0	0	22.222222

28	22-12-2022	13:47:19	AE1039U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	0	8.3333333
29	22-12-2022	13:57:14	AG7247U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	35	0	0	0	0	0
30	22-12-2022	14:07:36	AE1054U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	0	0	0	22.2222222
31	22-12-2022	14:14:03	AE7415UP N	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	3	0	0	0	0	6.4516129
32	22-12-2022	14:53:14	AG7453U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BANDAR JAYA-BLITAR	35	0	0	0	0	0
33	22-12-2022	15:47:22	AG7445U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BOGOR (TER BARANANGSIANG) - BLITAR	35	0	0	0	0	0
34	22-12-2022	17:00:00	AG7801U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0	0
35	22-12-2022	19:23:22	AE7309UP N	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	30	0	0	0	0	0
36	22-12-2022	20:19:32	AG7246U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-BLITAR	35	2	2	2	2	11.4285714
37	22-12-2022	21:28:41	AG7802U T	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0	0
38	22-12-2022	23:41:10	N7966UE N	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	55	0	0	0	0	3.6363636
39	22-12-2022	23:41:32	N7265UF N	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	48	0	0	0	0	0
40	22-12-2022	06:25:14	AE1039U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	0	16.6666666
41	23-12-2022	06:25:43	AE1304U N	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	0	0
42	23-12-2022	06:25:55	AE7415UP N	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	3	0	0	0	0	16.1290322
43	23-12-2022	06:26:14	AE1090U N	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	5	0	0	0	0	33.3333333
44	23-12-2022	06:27:07	AE1180U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI SARANGAN	9	0	0	0	0	22.2222222
45	23-12-2022	06:27:20	AE302UN N	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	0	0	0	0	22.2222222
46	23-12-2022	06:28:46	AE1207U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	0	0	0	11.1111111
47	23-12-2022	06:32:01	AE1175U N	KOPERASI PRIMKOPMADA AMANAH LESTARI SEJATI	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	0	0	0	0	22.2222222
48	23-12-2022	06:32:52	AG7803U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTAKP.RAMBUTAN-BLITAR.	40	0	0	0	0	0
49	23-12-2022	06:33:21	AG7367U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0	0
50	23-12-2022	06:33:36	B7340VG A	PT.HARYANTO MOTOR INDONESIA	AKAP	TANGERANG PORIS PLAWAD - SURABAYA	34	0	0	0	0	5.88235294
51	23-12-2022	06:34:03	AD1638D F	PT. ROSALIA INDAH TRANSPORT	AKAP	MERAK-BLITAR	39	0	0	0	0	5.12820513
52	23-12-2022	06:35:02	AE1231U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	0	0	0	0
53	23-12-2022	07:24:21	AG7806U T	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BD. LAMPUNG-BLITAR	40	0	0	0	0	0
54	23-12-2022	07:40:10	AE1334U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	0	0	0	22.2222222
55	23-12-2022	07:52:12	AG7449U K	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-BLITAR	39	2	2	2	2	12.8205128
56	23-12-2022	07:55:05	N7311UG N	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	55	0	0	0	0	0
57	23-12-2022	08:08:25	AE1304U N	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	0	16.6666666
58	23-12-2022	08:17:56	DK7161O D	PT TRANSPORTASI KACABE MURNI	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	0	0
59	23-12-2022	08:31:17	HI406GG G	PT.SINDORO SATRIAMAS	AKAP	(BOGOR,TER.BARANANGSIANG-PONOROGO)	35	0	0	0	0	24.2424242
60	23-12-2022	08:48:34	AE1175U N	KOPERASI PRIMKOPMADA AMANAH LESTARI SEJATI	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	2	0	0	0	22.2222222
61	23-12-2022	09:05:15	AE1288U N	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	5	0	0	0	0	22.2222222
62	23-12-2022	09:20:02	AG7437U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	0	0	0	0	2.85714286
63	23-12-2022	09:30:49	AE7415UP N	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	3	0	0	0	0	12.9032258
64	23-12-2022	09:34:33	N7849UG N	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	49	0	0	0	0	6.12244898
65	23-12-2022	10:02:12	AE7312UP N	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	30	0	0	0	0	0
66	23-12-2022	10:17:50	AE1054U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	0	0	0	22.2222222
67	23-12-2022	10:33:15	AE1039U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	0	16.6666666
68	23-12-2022	10:43:00	B70531GC N	PT.HIBA UTAMA	AKAP	CILEDUG-MAGETAN	3	0	0	0	0	0
69	23-12-2022	11:00:03	DK7161O D	PT TRANSPORTASI KACABE MURNI	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	0	0
70	23-12-2022	11:16:01	AE1207U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	0	0	0	33.3333333
71	23-12-2022	11:32:33	AD1598A U	PT. ROSALIA INDAH TRANSPORT	AKAP	JAKARTA-SURABAYA	38	0	0	0	0	0
72	23-12-2022	11:47:54	AE1090U N	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	5	0	0	0	0	33.3333333
73	23-12-2022	12:23:06	N7966UE N	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	55	0	0	0	0	3.45454545
74	23-12-2022	12:31:50	AE302UN N	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	0	0	0	0	22.2222222
75	23-12-2022	12:44:20	AE1347U N	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	0	8.3333333
76	23-12-2022	12:46:34	AE7309UP N	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	30	0	0	0	0	0
77	23-12-2022	13:01:51	AE1349U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	0	0	0	22.2222222
78	23-12-2022	13:18:25	AE546UN N	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	5	0	0	0	0	22.2222222
79	23-12-2022	13:41:21	AE1334U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	0	0	0	33.3333333
80	23-12-2022	13:57:08	AG7359U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0	0
81	23-12-2022	14:02:43	AE1039U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	0	8.3333333
82	23-12-2022	14:12:27	AE1054U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	0	0	0	22.2222222
83	23-12-2022	14:57:17	AG7437U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	0	0	0	0	0
84	23-12-2022	15:06:18	AE7415UP N	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	3	0	0	0	0	9.67741935
85	23-12-2022	15:57:26	AG7442U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTAKP.RAMBUTAN-BLITAR.	35	0	0	0	0	0
86	23-12-2022	16:04:35	HI406GG G	PT.SINDORO SATRIAMAS	AKAP	(BOGOR,TER.BARANANGSIANG-PONOROGO)	35	0	0	0	0	0
87	23-12-2022	16:08:52	AE7312UP N	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	30	0	0	0	0	0
88	23-12-2022	17:00:10	AG7414U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	AKAP - CADANGAN	36	0	0	0	0	0
89	23-12-2022	19:49:01	AE7309UP N	PT. SUDIRO TUNGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	30	0	0	0	0	0
90	23-12-2022	19:49:17	N7088UG N	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	48	0	0	0	0	4.16666666
91	23-12-2022	20:23:18	AG7458U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	39	0	0	0	0	7.69230769
92	24-12-2022	05:54:32	AE1039U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	0	0	0	0	16.6666666
93	24-12-2022	05:54:41	AE1207U N	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	0	0	0	0
94	24-12-2022	05:55:06	AG7458U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	39	0	0	0	0	0
95	24-12-2022	05:55:31	AG7367U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0	0
96	24-12-2022	05:57:09	B70441GC N	PT. HIBA PRIMA SEJAHTERA	AKAP	CILEDUG-MAGETAN	3	0	0	0	0	11.4285714
97	24-12-2022	05:57:25	AE7415UP N	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	3	0	0	0	0	12.9032258
98	24-12-2022	05:58:05	AE302UN N	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	0	0	0	0	22.2222222
99	24-12-2022	05:58:17	AE1304U N	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	0	0	0	0
100	24-12-2022	05:58:58	AG7453U S	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BANDAR JAYA-BLITAR	35	0	0	0	0	14.2857143
101	24-12-2022	05:59:13	AE1090U N	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	5	0	0	0	0	33.3333333

## 2.1 Tabel Keberangkatan Bus di Terminal Magetan

No	Tanggal	Jam	No. Kendara	Nama PO	Jenis Angk	Trayek	Kursi	JMLH(P)	JMLH (L)	TOTALPN	Load Faktor (%)
1	22-12-2022	07:21:37	AG7451US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	AKAP - CADANGAN	35	0	0	0	0
2	22-12-2022	07:48:42	DK7061OD	PT. KACEBE MURNI TRANSPORT	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	0
3	22-12-2022	08:00:46	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	1	1	2	22.22222222
4	22-12-2022	08:04:46	N7311UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	54	2	2	4	7.407407407
5	22-12-2022	08:12:54	AE7414UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	24	2	1	3	12.5
6	22-12-2022	08:27:35	AG7468US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	35	0	0	0	0
7	22-12-2022	08:35:29	AE1304UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	1	1	2	16.66666667
8	22-12-2022	09:17:25	AE1307UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	1	1	2	22.22222222
9	22-12-2022	09:21:08	AE546UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	1	1	2	22.22222222
10	22-12-2022	09:24:20	AE7312UP	PT. SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	40	1	2	3	7.5
11	22-12-2022	10:07:14	AE1054UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	2	1	3	33.33333333
12	22-12-2022	10:12:25	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	2	0	2	16.66666667
13	22-12-2022	11:00:11	AE1334UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	1	3	33.33333333
14	22-12-2022	11:00:59	B73667GD	PT HIBA PRIMA SEJAHTERA	AKAP	BOGOR (TER. BARANANGSIANG)-PONOROGO	35	1	1	2	5.128205128
15	22-12-2022	11:05:04	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	31	2	2	4	12.90322581
16	22-12-2022	11:10:28	DK7061OD	PT. KACEBE MURNI TRANSPORT	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	1	1	2.5
17	22-12-2022	11:34:56	N7088UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	48	1	3	4	8.333333333
18	22-12-2022	11:41:41	AE302UN	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	1	1	2	22.22222222
19	22-12-2022	11:46:15	B7327VGA	PT. HARIYANTO MOTORS INDONESIA	AKAP	TANGERANG PORIS PLAWAD-SURABAYA	34	0	2	2	5.882352941
20	22-12-2022	12:20:45	AE7414UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	24	3	1	4	16.66666667
21	22-12-2022	12:40:17	AE1349UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	3	0	3	33.33333333
22	22-12-2022	12:42:50	N7966UE	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	55	3	0	3	5.454545455
23	22-12-2022	12:56:45	AE7309UP	PT.SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	50	1	2	3	6
24	22-12-2022	13:10:44	AE1090UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	1	1	2	22.22222222
25	22-12-2022	13:16:35	AE1347UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	0	2	2	16.66666667
26	22-12-2022	13:47:02	AE1231UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	2	1	3	33.33333333
27	22-12-2022	13:57:19	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	0	2	22.22222222
28	22-12-2022	14:00:05	AG7247US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	35	2	0	2	5.714285714
29	22-12-2022	14:11:02	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	1	0	1	8.333333333
30	22-12-2022	14:20:36	AE1054UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	2	2	22.22222222
31	22-12-2022	14:31:04	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	31	1	3	4	12.90322581
32	22-12-2022	14:55:24	AG7453US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BANDAR JAYA-BLITAR	35	1	1	2	5.714285714
33	22-12-2022	16:25:43	AG7445US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BOGOR (TER.BARANANGSIANG) - BLITAR	35	0	1	1	2.857142857
34	22-12-2022	17:10:10	AG7801UT	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	1	1	2	5
35	22-12-2022	19:24:12	AE7309UP	PT.SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	50	0	0	0	0
36	22-12-2022	20:50:16	AG7246US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-BLITAR	35	0	0	0	0
37	22-12-2022	21:36:34	AG7802UT	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0
38	23-12-2022	06:25:01	N7966UE	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	55	2	2	4	7.272727273
39	23-12-2022	06:26:30	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	3	0	3	25
40	23-12-2022	06:26:42	AE1304UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	4	5	9	75
41	23-12-2022	06:27:41	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	31	2	0	2	6.451612903
42	23-12-2022	06:28:00	AE1090UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	3	0	3	33.33333333
43	23-12-2022	06:28:15	AE1180UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI SARANGAN	9	0	0	0	0
44	23-12-2022	06:28:28	AE302UN	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	3	1	4	44.44444444
45	23-12-2022	06:31:17	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	0	1	1	11.11111111
46	23-12-2022	06:34:16	AE1175UN	KOPERASI PRIMKOPMADA AMANAH LESTARI SEJATI	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	2	1	3	33.33333333
47	23-12-2022	06:34:25	AG7803UT	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTAKP RAMBUTAN-BLITAR	40	1	1	2	5
48	23-12-2022	06:34:46	B7340VGA	PT.HARIYANTO MOTOR INDONESIA	AKAP	TANGERANG PORIS PLAWAD - SURABAYA	34	0	0	0	0
49	23-12-2022	06:35:47	AG7367US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	0	0	0	0
50	23-12-2022	06:36:01	N7265UF	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	48	0	2	2	4.166666667
51	23-12-2022	06:36:18	AE1231UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	2	2	4	44.44444444
52	23-12-2022	06:49:41	AD1638DF	PT. ROSALIA INDAH TRANSPORT	AKAP	MERAK-BLITAR	35	0	0	0	0
53	23-12-2022	07:27:17	AG7806UT	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	BD. LAMPUNG-BLITAR	40	0	0	0	0
54	23-12-2022	07:55:17	AG7449UK	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-BLITAR	35	0	0	0	0
55	23-12-2022	08:01:55	N7311UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	54	0	2	2	3.703703704
56	23-12-2022	08:11:01	AE1334UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	1	3	33.33333333
57	23-12-2022	08:15:11	AE1304UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	2	0	2	16.66666667
58	23-12-2022	08:22:01	DK7161OD	PT TRANSPORTASI KACABE MURNI	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	0	0	0
59	23-12-2022	08:43:24	H1406GG	PT.SINDORO SATRIAMAS	AKAP	(BOGOR,TER.BARANANGSIANG-PONOROGO)	35	0	0	0	0
60	23-12-2022	09:05:59	AE1175UN	KOPERASI PRIMKOPMADA AMANAH LESTARI SEJATI	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	1	1	2	22.22222222
61	23-12-2022	09:25:14	AG7437US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	0	0	0	0
62	23-12-2022	09:27:36	AE1288UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	1	1	2	22.22222222
63	23-12-2022	09:43:36	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	31	1	2	3	9.677419355
64	23-12-2022	10:07:42	AE7312UP	PT. SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	40	1	1	2	5
65	23-12-2022	10:41:56	AE1054UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	0	2	2	22.22222222
66	23-12-2022	10:55:16	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	1	1	2	16.66666667
67	23-12-2022	11:03:11	DK7161OD	PT TRANSPORTASI KACABE MURNI	AKAP	JAKARTA PULO GEBANG-MENGWI	40	0	1	1	2.5
68	23-12-2022	11:05:11	B7053TGC	PT.HIBA UTAMA	AKAP	CILEDUG-MAGETAN	37	1	1	2	5.405405405
69	23-12-2022	11:22:49	N7849UG	PT. RESTU ABADI	AKDP	TRAYEK CADANGAN	49	1	2	3	6.12244898
70	23-12-2022	11:35:23	AD1598AU	PT. ROSALIA INDAH TRANSPORT	AKAP	JAKARTA-SURABAYA	38	1	1	2	5.263157895
71	23-12-2022	11:40:44	AE1207UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	1	3	33.33333333
72	23-12-2022	12:44:36	N7966UE	PT. RESTU ABADI	AKDP	SURABAYA-MAGETAN	55	1	2	3	5.454545455
73	23-12-2022	12:46:41	AE1090UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	2	1	3	33.33333333
74	23-12-2022	13:01:54	AE302UN	SUPANGAT	MPU	MAGETAN - JABUNG	9	1	1	2	22.22222222
75	23-12-2022	13:05:16	AE7309UP	PT.SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	50	2	3	5	10
76	23-12-2022	13:10:02	AE1347UN	KOPERASI BERKAH SENTOSA ABADI	ANGKOT	LINE A (TERMINAL MAGETAN - SMK YKP	12	1	1	2	16.66666667
77	23-12-2022	13:23:02	AE1349UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	1	2	3	33.33333333
78	23-12-2022	13:47:41	AE546UN	KOPERASI ANGKUTAN DARAT BERKAH SENTOSA ABADI	AKDP	MAGETAN - KENDAL	9	0	2	2	22.22222222
79	23-12-2022	13:58:54	AE1334UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAOSPATI-MAGETAN-SARANGAN	9	2	2	4	44.44444444
80	23-12-2022	14:02:14	AG7359US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	2	0	2	5
81	23-12-2022	14:12:40	AE1039UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	ANGKOT	LINE B (MAGETAN-PASAR BARU)	12	1	1	2	16.66666667
82	23-12-2022	14:40:04	AE1054UN	KOPERASI RODA LAWU KENCANA	MPU	MAGETAN - PLAOSAN - SARANGAN	9	1	2	3	33.33333333
83	23-12-2022	15:03:11	AG7437US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	1	1	2	5.714285714
84	23-12-2022	15:12:35	AE7415UP	PT. SRI MULYO AGUNG	AKDP	MAGETAN-MADIUN	31	1	1	2	6.451612903
85	23-12-2022	16:08:31	H1406GG	PT.SINDORO SATRIAMAS	AKAP	(BOGOR,TER.BARANANGSIANG-PONOROGO)	35	0	2	2	6.060606061
86	23-12-2022	16:15:40	AG7442US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTAKP.RAMBUTAN-BLITAR.	35	2	0	2	5.714285714
87	23-12-2022	16:18:43	AE7312UP	PT. SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN - SURABAYA	40	0	0	0	0
88	23-12-2022	17:20:03	AG7414US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	AKAP - CADANGAN	36	2	0	2	5.555555556
89	23-12-2022	19:50:02	AE7309UP	PT.SUDIRO TUNGGGA JAYA	AKDP	MAGETAN-SURABAYA	50	0	0	0	0
90	23-12-2022	21:16:45	AG7458US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	0	0	0	0
91	24-12-2022	06:00:59	AG7458US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	TANGERANG SELATAN (PONDOK CABE)-BLITAR	35	2	1	3	7.692307692
92	24-12-2022	06:01:09	AG7367US	PT. HARAPAN JAYA PRIMA 5	AKAP	JAKARTA (PULO GEBANG) - BLITAR	40	2	2	4	10

## 2. PENGUNJUNG TERMINAL TIPE B MAGETAN

Pengunjung adalah orang yang mengunjungi atau sedang berada di lokasi yang dimaksud pada waktu tertentu. Pengunjung terminal tipe B Magetan meliputi, masyarakat yang akan bepergian keluar kota Magetan, Masyarakat yang akan mengunjungi sanak saudara di kabupaten Magetan, para pedagang sayur yang akan melakukan kegiatan aktivitasnya di pasar yang terletak di samping terminal, dan juga para pedagang kaki lima yang menjajakan dagangannya. Jumlah banyaknya pengunjung di terminal tersebut per harinya relatif banyak, dan rata- rata sekitar 40 orang sampai dengan 45 orang per harinya. Berikut tabel jumlah pengunjung rata- rata diterminal tipe B Magetan :

**Tabel 1.1 Jumlah pengunjung rata- rata  
Per Desember 2022**

<b>Rata - rata</b>	<b>Jumlah pengunjung</b>
Hari	45 Orang
Minggu	315 orang
Bulan	1260 orang
Tahun	15.120 orang

## BAB III



## PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

### A. PENYAJIAN DATA

Dalam penelitian ini diambil sejumlah responden dan informan yang dipandang mempunyai pengetahuan tentang topik yang diteliti. Informan yaitu terdiri dari beberapa Penumpang Bus yang singgah di terminal magetan.

Berikut Daftar nama informan atau Responden :

**Tabel 3.1**  
**Daftar Informan atau Responden**

No	Nama	Status
1	LASMINI	PENUMPANG
2	DARSONO	PENUMPANG
3	EGA	PENUMPANG
4	YULIANI	PENUMPANG
5	HERI PURWATI	PENUMPANG
6	Hj.NINIK	PENUMPANG
7	SANTOSO	PENUMPANG
8	SUGENG	PENUMPANG
9	MARZUK	PENUMPANG
10	JUKI	PENUMPANG



h Terminal Magetan. Terminal Magetan merupakan terminal Induk, Terminal Tipe B yang melayani Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi dan Ades (Angkutan Pedesaan). Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa penumpang di terminal tipe B Magetan. Pertanyaan pertama yaitu sebagai berikut :

**“Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan?”**

**1. Ibu Lasmini** yang merupakan salah satu penumpang Bus AKDP menjawab: *untuk kondisi pelayanan, keamanan dan seterusnya, terminal magetan ini sudah sangat memadai”*.

**2. Pak Darsono**, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk kondisi pelayanan, keamanan dan seterusnya, terminal magetan ini sudah sangat baik”*.

**3.** Berbeda lagi pendapat yang dikemukakan oleh **bapak Ega**, menurut beliau:

*“kondisi pelayanan sudah baik, namun untuk keamanan perlu ditingkatkan kembali”*.

**4.** hasil wawancara dengan penumpang Angdes yaitu **Ibu Yuliani**, beliau berpendapat bahwa:

*“pelayanan di terminal magetan ini sangat memuaskan, petugasnya ramah dan selalu siaga di lapangan, jadi penumpang yang menunggu kedatangan kendaraan merasa aman”*.

**5.** Pendapat dari **ibu Heri Purwati** menurut beliau ; *“kondisi pelayanan sudah baik”*.

**6. Ibu Hj. Ninik** yang merupakan penumpang yang baru turun dari Bus Surabaya- Magetan, beliau mengatakan bahwa:

*“ Petugas di terminal Magetan ini sangat baik, membantu penumpang yang kesulitan atau kebingungan mencari kendaraan lanjutan, meskipun demikian keamanan juga harus ditingkatkan, jangan sampai terlena.*

**7.** Hal lain disampaikan oleh **pak santoso**;

*“Sebenarnya terminal Magetan itu cukup Bagus dan Layak. Baik dari segi layanan publik, dari segi keramahan petugas, maupun segi kebersihan pun sangat terjaga. Selain lingkungan Magetan yang memang sangat adem ayem dan ramah, Setahu saya Lingkungan magetan ini juga sangat aman. Jadi meskipun di lingkup tempat umum, apalagi terminal yang biasanya rawan kejahatan, tapi di terminal magetan sejauh ini cukup aman.*

**8.** Pendapat lain dikemukakan oleh **bapak sugeng**, beliau berpendapat bahwa:

*“pelayanan di terminal magetan ini sangat memuaskan, petugasnya ramah dan selalu siaga di lapangan”.*

**9. Pak Marzuki**, beliau mengatakan bahwa :

*“terminal magetan ini sangat ramah, tidak hanya lingkungannya yang ramah tapi orang – orangnya juga ramah. Pelayanan nya juga sangat baik, responsif.*

**10.** Sedangkan **Pak Juki** yang merupakan pedagang yang sering pulang pergi membawa dagangannya ke pasar Plaosan dengan mengendarai angdes, beliau mengatakan bahwa:

*“ sering sekali beliau bercengkrama dan mengobrol dengan petugas, pelayanan, serta keamanan cukup memadai”.*

**“Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan?”**

1. Jawaban **ibu lasmini** adalah,

*“untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.*

2. **Pak Darsono** menyampaikan bahwa:

*“ untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute”.*

3. **Bapak Ega** menyampaikan pendapatnya saat diwawancarai oleh peneliti, beliau mengatakan bahwa:

*“ rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.*

4. Begitupun yang disampaikan oleh **Ibu Yuliani**,

*“bahwa untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.*

5. Sedangkan Ibu **Heri Purwati** juga berpendapat bahwa ;

*“untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai*

6. **Hj. Lilik** mengatakan bahwa

*“untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute”.*

7. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh **Pak Santoso** bahwa:

*“ untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.*

8. **Pak Sugeng** pun sebagai penumpang setia angdes menyampaikan bahwa :

*“Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.*

9. **Pak Marzuk** mengatakan bahwa:

*“saya kurang paham dengan urusan rute jalur bus”*

10. **pak Juki** menyampaikan bahwa:

*“ untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute tapi menunggunya yang sangat lama”.*

**“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ?”**

1. dijawab oleh **ibu lasmini** sebagai berikut,

*“Pemberangkatan Bus dari Magetan ke Surabaya belum terjadawl dengan baik. Sehingga pada saat itu, saya sebagai penumpang hanya memperkirakan Bus yang berangkat ke surabaya sekitar jam 10, maka saya harus stanby menunggu bus tersebut sampai datang.*

2. **pak Darsono** sebagai penumpang angdes menyampaikan bahwa :

*“para penumpang harus menunggu angdes penuh, baru diberangkatkan. Padahal penumpang juga saling menunggu satu dengan yang lainnya, karena tidak adanya penjadwalan yang tepat untuk pemberangkatan angdes di setiap wilayahnya. Sehingga rugi waktu yang dipakai untuk menunggu angdes berangkat terlalu lama.*

3. **Bapak Ega** menyampaikan bahwa;

*“ Tidak ada jadwal yang jelas untuk pemberangkatan Bus.*

4. **Ibu Yuliani**, juga berpendapat bahwa:

*“ Tidak ada jadwal yang jelas untuk pemberangkatan Bus.*

5. Begitu juga **Ibu Heri Purwati**, mengatakan bahwa

*“Tidak ada jadwal yang jelas untuk pemberangkatan Bus.*

6. **Hj. Ninik** menyampaikan bahwa :

*“Tidak ada jadwal yang jelas untuk pemberangkatan Bus.*

7. **Pak santoso** mengatakan bahwa:

*“jadwal pemberangkatan kendaraan kurang jelas.*

8. **Pak sugeng** mengatakan bahwa :

*“beliau pernah tertinggal Bus karena masih di toilet umum.*

9. Sedangkan **pak Marzuk** berpendapat bahwa:

*“ kejelasan jadwal pemberangkatan Bus itu sangat penting, harap ditertibkan lagi.*

10. **Pak Juki**, bahwa :

*“bus berangkat tepat waktu, bahkan beliau hampir saja ketinggalan bus karena terlambat 5 menit”.*

**“Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?”**

**1. Ibu lasmini** menjawab bahwa :

*“tarif Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.*

**2. Pak Darsono** mengatakan bahwa : *“tarif bis sama dengan ketetapan.”.*

**3. Pak Ega** mengatakan bahwa : *“tarif bus sangat murah baginya.*

**4. Ibu yuliani** berpendapat bahwa : *“tarif angkutan sudah sesuai dengan yang tertera.*

**5. Sedangkan Ibu Heri purwati** mengatakan bahwa: *“ tarif Bus nya tidak jelas, kadang berubah- ubah tapi masih dalam kategori murah”.*

**6. ibu Ninik** menjelaskan bahwa : *“tarif Bus sudah sesuai.*

**7. Pak Santoso** yang merasa pernah ditarif mahal oleh kondektur salah satu Bus.

**8. pak Sugeng** mengatakan bahwa, beliau juga pernah menjadi korban kecurangan kondektur Bus yang mentarif mahal.

**9. pak Marzuk** yang beliaunya sudah menjadi langganan penumpang Bus AKDP beliau mengatakan bahwa : *“tarif bus sudah sesuai tidak ada kecurangan.*

**10. pak Juki** yang mengatakan bahwa : *“tarif kendaraan sudah sesuai prosedurnya”.*

**“Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan?”**

**1. Hal tersebut mendapatkan jawaban dari Ibu Lasmini** sebagai berikut,:



*“sarana dan prasarana di terminal Magetan sudah baik, namun ada beberapa fasilitas yang harus diperbaiki juga.*

2. **Bapak Darsono** menyampaikan bahwa,

*“ sarana dan prasarana di terminal Magetan sudah baik, namun ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki seperti agen yang sering banjiriran.*

3. **bapak Ega** sedikit menceritakan pengalamannya saat itu,

*“ sarana dan prasarana di terminal Magetan lumayan baik, namun ada beberapa yang harus segera diperbaiki yaitu agen. saat saya sedang menunggu Bus yang akan berangkat ke Surabaya, tiba- tiba saja hujan turun sangat deras dan membanjiri Agen tempat saya menunggu Bus tersebut. Hal ini menyebabkan kami tidak merasa nyaman, saat sedang menunggu kedatangan bus”.*

4. **ibu Yuliani**, beliau mengatakan bahwa:

*“ kami sangat ketakutan sekali, karena saat turun dari Bus dan hujan tiba- tiba turun, kami berdua basah kuyup padahal sudah berhenti di shelter Bus. Begitu pula dengan para penumpang lainnya yang baru datang atau turun dari Bus AKDP, sangat memprihatinkan, karena sudah basah kuyup terkena hujan padahal bus tersebut berhenti di Shelternya. Meskipun demikian, untuk fasilitas yanglain sudah sangat memadai. Mohon ada perhatian dan perbaikan dari pemerintah bagi yang perlu dibenahi”.*

5. **ibu Herry Purwati**, beliau mengatakan bahwa

*“ sarana dan prasarana di terminal Magetan lumayan baik*

6. **dan Hj. Lilik**, beliau mengatakan bahwa

*“ sarana dan prasarana di terminal Magetan sudah baik*

7. **pak santosa** mengatakan bahwa

*“sarana dan prasarana di terminal Magetan lumayan baik*

**8. Pak Sugeng** menyampaikan bahwa :

*“kondisi fasilitas di terminal Magetan sudah cukup bagus.*

**9. pak Marzuki** mengatakan bahwa:

*“meskipun fasilitas yang ada di terminal magetan dirasa cukup memadai, namun saat turun hujan banyak sekali toko yang tergenang air, selain itu ada hal membuat para sopir sering diserang oleh penumpang adalah keterlambatan kedatangan bus. Sehingga menyebabkan suara para penumpang yang tidak nyaman didengar oleh telinga. Keterlambatan tersebut tidak berasal dari faktor dalam, keterlambatan tersebut diakibatkan oleh tidak adanya jadwal keberangkatan maupun jadwal kedatangan terutama Bus AKDP yang melewati rute Madiun Surabaya”.*

**10. pak Juki,** beliau mengatakan bahwa:

*“tidak ada rasa ketidaknyamanan saat berada di Terminal Magetan, beliau mengatakan bahwa, Terminal Magetan ini sangat Nyaman dan Damai. jadi meskipun ada keterlambatan bus, kami tetap merasa nyaman dan tidak merasakan capek karena selain petugasnya yang ramah, lingkungan yang mendukung serta didukung oleh rasa aman membuat kami mau menunggu meskipun Bus ada keterlambatan ataupun ketidakjelasan Jadwal”.*

**“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ?**

**1. Ibu Lasmini** mengatakan bahwa :

*“petugas di terminal Magetan sangat responsif dan peduli terhadap calon penumpang.*

**2. bapak Darsono,** selaku penumpang angkutan pedesaan ( Angdes), beliau menyampaikan bahwa: *“petugas di terminal Magetan sangat baik- baik.*

**3. bapak Ega** mengatakan bahwa:

*“petugas di terminal Magetan sangat baik- baik.*

**4. ibu Yuliani** mengatakan bahwa :

*“petugas di terminal Magetan sangat baik- baik semua.*

**5. ibu Herry Purwati** pun menyatakan bahwa :

*“Petugas diterminal magetan ini cepat merespon pengaduan masyarakat atau penumpang, ramah dan juga mau menerima kritik dan saran dari masyarakat.*

**6. Ibu Hj.Lilik** mengungkapkan bahwa

*“petugas diterminal Magetan ini sangat responsif dan peduli terhadap pengaduan*

**7. bapak Santoso** bahwa:

*“petugas di terminal Magetan sangat baik dan mau membantu penumpang yang kesulitan mencari bus yang akan ditumpangnya.*

**8. Pak Sugeng** mengatakan bahwa :

*“petugas di terminal Magetan sangat ramah dan baik”*

**9. Pak Marzuk** mengatakan bahwa :

*“petugas diterminal Magetan ini sangat responsif dan peduli terhadap pengaduan. Semoga kedepannya semakin baik lagi”.*

**10. Pak Juki** juga mengatakan bahwa :

*“petugas diterminal Magetan ini sangat ramah, responsif dan peduli terhadap pengaduan masyarakat sekecil apapun laporan tersebut. Semoga kedepannya semakin baik lagi”.*

Dari hasil wawancara dengan 10 orang responden tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Kondisi pelayanan, keselamatan, kehandalan di terminal magetan ini sudah sangat memadai, Namun untuk Keselamatan harus ada peningkatan lagi agar tidak terjadi peristiwa yang tidak diinginkan. Sedangkan pembahasan Tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum di Terminal Magetan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggran rute.

Kemudian untuk faktor lain yaitu Kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus sangat menjadi kendali terbesar di terminal Magetan ini, karena untuk jadwal tertulis secara resmi penjadwalan Bus terutama bus dari Magetan menuju Surabaya belum ada, sehingga banyak pengaduan dari penumpang akan keterlambatan kedatangannya. Begitu juga dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sudah sama dengan tarif yang telah ditetapkan.

## **B. ANALISIS DATA**

Penelitian ini membahas tentang kepuasan Masyarakat terhadap fasilitas di terminal tipe B magetan. Penelitian tersebut disajikan oleh Peneliti dengan mengajukan 6 pertanyaan kepada 10 responden yang merupakan penumpang angkutan umum di Terminal Magetan. Pertanyaan – pertanyaan tersebut meliputi, Kondisi pelayanan, keselamatan, kehandalan di terminal

magetan, Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum di Terminal Magetan, Kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus , kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan, tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Hasil wawancara yang diperoleh menunjukkan bahwa Kondisi pelayanan, keselamatan, kehandalan di terminal magetan ini sudah sangat memadai, Namun untuk Keselamatan harus ada peningkatan lagi agar tidak terjadi peristiwa yang tidak diinginkan. Sedangkan pembahasan Tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum di Terminal Magetan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggran rute.

Kemudian untuk faktor lain yaitu Kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus sangat menjadi kendali terbesar di terminal Magetan ini, karena untuk jadwal tertulis secara resmi penjadwalan Bus terutama bus dari Magetan menuju Surabaya belum ada, sehingga banyak pengaduan dari penumpang akan keterlambatan kedatangannya. Begitu juga dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sudah sama dengan tarif yang telah ditetapkan.

Kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan pun sudah lengkap dan bagus, namun ada beberapa yang harus ada pembenahan segera mungkin



yaitu, shelter Bus dan beberapa Ruko yang selalu tergenang air hujan meskipun hujan turun tidak begitu deras. Untuk faktor Intern yaitu kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk terminal tipe B Magetan, Petugas sangat responsif terhadap pengaduan masyarakat atau penumpang, ramah dan juga mau menerima kritik dan saran dari masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas umum terminal Magetan dapat dikatakan sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh fakta yang terjadi dilapangan saat penelitian berlangsung yaitu hasil wawancara dengan 10 Penumpang angkutan umum di terminal Magetan dengan mengajukan 6 pertanyaan, mendapatkan respon yang berbeda- beda namun dengan maksud yang sama. Hal tersebut merupakan pengaruh faktor Intern yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi.

Berikut juga kami sampaikan beberapa Program pemerintah untuk memperbaiki kerusakan serta mensupport keberadaan terminal tipe B Magetan adalah dengan mengupayakan anggaran dalam perencanaan panggar provinsi Jawa Timur. Selain itu usaha pemerintah daerah sendiri demi memperbaiki dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas di Terminal Tipe B Magetan adalah memperbanyak rekanan kerja atau menjalin kerjasama yang saling menguntungkan sehingga ada pemasukan guna mengadakan perbaikan-perbaikan yang lebih prioritas.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang terfokus pada rumusan masalah “Bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Umum di Terminal Type B Magetan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil wawancara yang diperoleh menunjukkan bahwa Kondisi pelayanan, keselamatan, kehandalan di terminal magetan ini sudah sangat memadai, Namun untuk Keselamatan harus ada peningkatan lagi agar tidak terjadi peristiwa yang tidak diinginkan. Sedangkan pembahasan Tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum di Terminal Magetan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.

Kemudian untuk faktor lain yaitu Kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus sangat menjadi kendali terbesar di terminal Magetan ini, karena untuk jadwal tertulis secara resmi penjadwalan Bus terutama bus dari Magetan menuju Surabaya belum ada, sehingga banyak pengaduan dari penumpang akan keterlambatan kedatangannya. Begitu juga dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sudah sama dengan tarif yang telah ditetapkan.

Kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan pun sudah lengkap dan bagus, namun ada beberapa yang harus ada pembenahan segera mungkin yaitu, shelter Bus dan beberapa Ruko yang selalu tergenang air hujan meskipun hujan turun tidak begitu deras. Untuk faktor Intern yaitu kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk terminal tipe B Magetan, Petugas sangat responsif terhadap pengaduan masyarakat atau penumpang, ramah dan juga mau menerima kritik dan saran dari masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas umum terminal Magetan dapat dikatakan sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh fakta yang terjadi dilapangan saat penelitian berlangsung yaitu hasil wawancara dengan 10 Penumpang angkutan umum di terminal Magetan dengan mengajukan 6 pertanyaan, mendapatkan respon yang berbeda- beda namun dengan maksud yang sama. Hal tersebut merupakan pengaruh faktor Intern yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi.

Kekurangan lain dari fasilitas di terminal Magetan yaitu shelter Bus yang selalu tergenang air bahkan tertutup air saat hujan tiba. Bahkan kios- kios agen tiket bus pun seringkali terendam air hujan jika musim penghujan tiba. Hal tersebut menyebabkan calon penumpang maupun penumpang yang turun dari Bus merasa tidak nyaman.

Selain dari kekurangan fasilitas yang tersedia di terminal tipe B Magetan, banyak sekali kelebihan yang menjadikan terminal tipe B Magetan

sebagai salah satu Iconic Kabupaten Magetan. Terminal tipe B Magetan terletak di Jl. Mayjen Sukowati no.38 yang berada di pusat keramaian, yaitu di sebelah utara pasar sayur magetan, dan berada dilingkungan perkantoran dan di dekat kompleks perumahan. Terminal tipe B magetan juga sudah memiliki OD ( *Organization Development*) yaitu memiliki ijin trayek Asal yang menjadi trayek utama.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Petugas terminal Magetan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan oleh Terminal Magetan untuk pengembangan serta meningkatkan kepuasan Masyarakat baik dalam hal pelayanan maupun dalam pemenuhan fasilitasnya.

### **2. Bagi peneliti lain**

Jika ada penelitian yang sama sebaiknya diberikan perbaikan dan inovasi dalam kegiatan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas umum yang tersedia di terminal tipe B Magetan yang lain yang berangkat dari penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Adisanita, Sakti Adji. 2011. Jaringan Transportasi: Teori dan Analisis Edisi 1. Jogjakarta: Graha ilmu
- Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas angkutan jalan Provinsi Jawa Timur. 2022. Survey Kepuasan Masyarakat di UPT P3 LLAJ Madiun. Surabaya
- Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika ( Dishubkominfo) kota Semarang Tahun 2012
- Fathoni Lutfi M. 2014. *Terminal Bus Tipe B Kabupaten Magelang*. Tugas Akhir. Fakultas Teknik Universitas Diponogoro: Semarang
- Lexy J. Moelang. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi: Cetakan ke tiga puluh delapan. PT. Remaja. Bandung
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1995, Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995, Jakarta.
- Muhammad Nasuha. *Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Fasilitas Umum*. Universitas Semarang. Semarang
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta Udjianto
- Sukesi, MM. *Studi Kepuasan Penggunaan Terminal Tipe B di Jawa Timur*. Cv. Revka Prima Media. Surabaya
- Undang – undang No. 14 tahun 1992, Lalu Lintas dan Angkutan jalan, Jakarta.
- Undang – undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yuliana Ismi Khafidatun Zain. *Redesain Terminal Purboyo Madiun*. Universitas Negeri Sunan Ampel. Surabaya

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1

### PETA TERMINAL MAGETAN





## LAMPIRAN 2

### GAMBAR DEPAN TERMINAL MAGETAN





## LAMPIRAN 3

### DATA TERMINAL MAGETAN

Gambar 2.3 Data Terminal Magetan	
Lokasi	Jalan Mayjen Sukowati Nomor 38, Lingkungan Warukulon, <a href="#">Kelurahan Milangasri</a> , <a href="#">Kecamatan Panekan</a> , <a href="#">Kabupaten Magetan</a> , <a href="#">Provinsi Jawa Timur</a> , Kodepos 63312  <a href="#">Indonesia</a>
Koordinat	 <a href="#">7.630154°S</a> <a href="#">111.329508°E</a> Koordinat:  <a href="#">7.630154°S</a> <a href="#">111.329508°E</a>
Pemilik	 <a href="#">Pemerintah Kabupaten Magetan</a>
Pengelola	 <a href="#">Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</a>
Jalur	Jalan Provinsi Rute <a href="#">Maospati</a> - <a href="#">Cemoro Sewu</a>
Jumlah peron	2
Jumlah jalur	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 (angkutan kota &amp; MPU)</li><li>• 4 (bus antarkota)</li></ul>
Rute bus	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Madiun</a></li><li>• <a href="#">Surabaya</a></li><li>• <a href="#">Ngawi</a></li><li>• <a href="#">Jawa Barat</a></li><li>• <a href="#">Jabodetabek</a></li><li>• <a href="#">Banten</a></li><li>• <a href="#">Sumatera</a></li></ul>
Operator bus	<ul style="list-style-type: none"><li>• PO Sri Mulyo Agung</li><li>• PO Kemenangan</li><li>• PO Restu</li><li>• dll.</li></ul>
Penghubung antarmoda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Angkutan Kota</li><li>• Mobil Penumpang Umum (MPU)</li><li>• Angkutan Antarkota</li></ul>
Sejarah	
Dibuka	Tahun 1991

#### LAMPIRAN 4

#### DATA RATA- RATA PENGUNJUNG PER DESEMBER 2023

Rata - rata	Jumlah pengunjung
Hari	45 Orang
Minggu	315 orang
Bulan	1260 orang
Tahun	15.120 orang

#### LAMPIRAN 5

### DATA RESPONDEN/ INFORMAN

No	Nama	Status
1	LASMINI	PENUMPANG
2	DARSONO	PENUMPANG
3	EGA	PENUMPANG
4	YULIANI	PENUMPANG
5	HERI PURWATI	PENUMPANG
6	Hj.NINIK	PENUMPANG
7	SANTOSO	PENUMPANG
8	EKO	PENUMPANG
9	HAMAD	PENUMPANG
10	MARZUK	PENUMPANG
11	RAHAYU	PENUMPANG
12	JUKI	PENUMPANG
13	IMRON	PENUMPANG

### LAMPIRAN 6

### DAFTAR NAMA PEGAWAI DI TERMINAL MAGETAN

No	Nama	Regu/ Team
1	WIWIN SUNARKO	A
2	SABAR MISGIANTO	A
3	PUGUH PRIYANTO	A
4	BAGUS YUDHO N	A
5	SUTAR PRIYADI, S.Sos	B
6	AGUS NURJAYADI	B
7	WIDODO	B
8	A'AN RIYANTO S.Pd	B
9	PAIMAN	C
10	SUTRISNO	C
11	MUJI PRIYANTO	C
12	HARTONO	C
13	WIWIN SUNARKO	ADMIN TERMINAL

**LAMPIRAN 7**

**Hasil wawancara**

**Nama responden** : Ibu Lasmini  
**Umur** : 50 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** : tani

No	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan? Jawab : <i>untuk kondisi pelayanan, keamanan dan seterusnya, terminal magetan ini sudah sangat memadai.</i>
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan? Jawab : <i>untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ? Jawab : <i>Pemberangkatan Bus dari Magetan ke Surabaya belum terjadwal dengan baik. Sehingga pada saat itu, saya sebagai penumpang hanya memperkirakan Bus yang berangkat ke surabaya sekitar jam 10, maka saya harus stanby menunggu bus tersebut sampai datang.</i>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan? Jawab : <i>Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i>
5.	Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan? Jawab : <i>sarana dan prasarana di terminal Magetan sudah baik, namun adabeberapa yang harus diperbaiki juga.</i>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ? Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat responsif dan peduli terhadap calon penumpang.</i>

**Hasil wawancara**

**Nama responden** : Pak Darsono  
**Umur** : 52 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** : Pedagang sayur

No	Hasil Wawancara
1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk kondisi pelayanan, keamanan dan seterusnya, terminal magetan ini sudah sangat baik</i></p>
2.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggran rute.</i></p>
3.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ?</p> <p>Jawab : <i>para penumpang harus menunggu angdes penuh, baru diberangkatkan. Padahal penumpang juga saling menunggu satu dengan yang lainnya, karena tidak adanya penjadwalan yang tepat untuk pemberangkatan angdes di setiap wilayahnya. Sehingga rugi waktu yang dipakai untuk menunggu angdes berangkat terlalu lama.</i></p>
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?</p> <p>Jawab : <i>biaya yang ditarik saat pelayanan di angkutan sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i></p>
5.	<p>Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>sarana dan prasarana di terminal Magetan sudah baik, namun ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki seperti agen yang sering kebnjiran.</i></p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ?</p> <p>Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat baik.</i></p>

#### Hasil wawancara



**Nama responden** : Bapak Ega  
**Umur** : 35 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk kondisi pelayanan, keamanan dan kehandalan sudah baik</i></p>
2.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i></p>
3.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ?</p> <p>Jawab : <i>tidak ada jadwal yang jelas</i></p>
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?</p> <p>Jawab : <i>Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i></p>
5.	<p>Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>sarana dan prasarana di terminal Magetan lumayan baik, namun ada beberapa yang harus segera diprbaiki yaitu agen. saat saya sedang menunggu Bus yang akan berangkat ke Surabaya, tiba- tiba saja hujan turun sangat deras dan membanjiri Agen tempat saya menunggu Bus tersebut. Hal ini menyebabkan kami tidak merasa nyaman, saat sedang menunggu kedatangan bus</i></p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ?</p> <p>Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat responsif dan peduli terhadap calon penumpang.</i></p>

### Hasil wawancara

**Nama responden** : Ibu Yuliani, Ibu Heri purwati dan Ibu Hj.Lilik  
**Umur** : 50 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan? <i>Jawab : untuk kondisi pelayanan, keamanan dan kehandalan sudah baik</i>
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan? <i>Jawab : untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ? <i>Jawab : tidak ada jadwal yang jelas</i>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan? <i>Jawab :Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i>
5.	Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan? <i>Jawab : kami sangat ketakutan sekali, karena saat turun dari Bus dan hujan tiba- tiba turun, kami berdua basah kuyup padahal sudah berhenti di shelter Bus.. Begitu pula dengan para penumpang lainnya yang baru datang atau turun dari Bus AKDP, sangat memprihatinkan, karena sudah basah kuyup terkena hujan padahal bus tersebut berhenti di Shelternya. Meskipun demikian, untuk fasilitas yanglain sudah sangat memadai. Mohon ada perhatian dan perbaikan dari pemerintah bagi yang perlu dibenahi.</i>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ? <i>Jawab : petugas di terminal Magetan sangat responsif dan peduli terhadap calon penumpang.</i>

### Hasil wawancara

**Nama responden** : Bapak Santosa  
**Umur** : 35 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk kondisi pelayanan, keamanan dan kehandalan sudah baik</i></p>
2.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i></p>
3.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ?</p> <p>Jawab : <i>tidak ada jadwal yang jelas</i></p>
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?</p> <p>Jawab : <i>Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i></p>
5.	<p>Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>ketidaknyamanan mata memandang terutama bagi masyarakat atau penumpang atau pengunjung adalah penataan terminal. Yang paling utama saya amati disini adalah penataan tempat parkir Pribadi, Baik untuk kendaraan roda 2 maupun roda 4 sangat tidak rapi. Hal tersebut disebabkan oleh apa, saya pribadi kurang memahami. Namun yang saya amati bahwa penataan parkir tersebut sama sekali tidak teratur sehingga masyarakat memandangnya sangat tidak nyaman, yang setiap hari berada di terminal ini, saya merasa risih melihat pemandangan tempat parkir yang semrawut, mohon ada pembenahan dan koreksi dari petugas.</i></p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ?</p> <p>Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat baik dan mau membantu penumpang yang kesulitan mencari bus yang akan ditumpangnya.</i></p>

### Hasil wawancara

**Nama responden** : Bapak sugeng  
**Umur** : 35 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan?</p> <p>Jawab : <i>Sebenarnya terminal Magetan itu cukup Bagus dan Layak. Baik dari segi layanan publik, dari segi keramahan petugas, maupun segi kebersihan pun sangat terjaga. Selain lingkungan Magetan yang memang sangat adem ayem dan ramah, Setahu saya Lingkungan magetan ini juga sangat aman. Jadi meskipun di lingkup tempat umum, apalagi terminal yang biasanya rawan kejahatan, tapi di terminal magetan sejauh ini cukup aman.</i></p>
2.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i></p>
3.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ?</p> <p>Jawab : <i>informasi sangat tepat</i></p>
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan?</p> <p>Jawab : <i>Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i></p>
5.	<p>Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan?</p> <p>Jawab : <i>lumayan baik</i></p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ?</p> <p>Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat baik</i></p>

### Hasil wawancara

**Nama responden** : Bapak Hamad dan Bapak Marzuk  
**Umur** : 40 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan? <i>Jawab : untuk kondisi pelayanan, keamanan dan kehandalan sudah baik</i>
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan? <i>Jawab : untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ? <i>Jawab : tidak ada jadwal yang jelas</i>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan? <i>Jawab :Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i>
5.	Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan? <i>Jawab : meskipun fasilitas yang ada di terminal magetan dirasa cukup memadai, namun saat turun hujan banyak sekali toko yang tergenang air, selain itu ada hal membuat para sopir sering diserang oleh penumpang adalah keterlambatan kedatangan busi. Sehingga menyebabkan suara para penumpang yang tidak nyaman didengar oleh telinga. Ketrelambatan tersebut tidak berasal dari faktor dalam (kami para sopir), keterlambatan tersebut diakibatkn oleh tidak adanya jadwal keberangkatan maupun jadwal kedatangan terutama Bus AKDP yang melewati rute Madiun Surabaya</i>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ? <i>Jawab : petugas di terminal Magetan sangat baik dan ramah</i>



### Hasil wawancara

**Nama responden** : Bapak juki, Ibu Rahayu dan Imron  
**Umur** : 40 Tahun  
**Alamat** :  
**Pekerjaan** :

No	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan, keamanan dan kehandalan di terminal magetan? Jawab : <i>untuk kondisi pelayanan, keamanan dan kehandalan sudah baik</i>
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur, kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal Magetan? Jawab : <i>untuk rute layanan dengan rute angkutan sudah sesuai, hampir semua Bus maupun Angdes berjalan sesuai rutenya masing- masing tidak ada pelanggaran rute.</i>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan, ketepatan dan Kejelasan informasi waktu operasional bus ? Jawab : <i>pemberangkatan bus sudah sesuai jadwal</i>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan? Jawab : <i>Sudah sesuai, biaya yang ditarik saat pelayanan di bus sama dengan tarif yang telah ditetapkan.</i>
5.	Bagaimana kondisi sarana prasarana di dalam terminal Magetan? Jawab : <i>Terminal Magetan ini sangat Nyaman dan Damai. jadi meskipun ada keterlambatan bus, kami tetap merasa nyaman dan tidak merasakan capeek karena selain petugasnya yang ramah, lingkungan yang mendukung serta didukung oleh rasa aman membuat kami mau menunggu meskipun Bus ada keterlambatan ataupun ketidak jelasan Jadwal</i>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan ? Jawab : <i>petugas di terminal Magetan sangat baik dan ramah</i>



## LAMPIRAN 8

### DOKUMENTASI









# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia  
Telepon (0352) 481124, 487662 Faksimile (0352) 461796, email: [akademik@umpo.ac.id](mailto:akademik@umpo.ac.id)  
website : [www.umpo.ac.id](http://www.umpo.ac.id)

Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B (SK Nomor 77/SK/BN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

Nomor : 713/IV.2/PN/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN**

Ponorogo, 5 Desember 2022

Kepada :  
Yth. Bapak Hary Murcahyo, SE.,MM  
Kepala UPT. PPPLAJ Madiun  
Di -  
Madiun

*Assalamu'alaikum, wr. wb.*

Dengan hormat,

Dalam rangka pencarian data untuk penyusunan Tugas Akhir Skripsi, maka kami mengharap kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin Penelitian dan Pengadaan data-data bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, di kantor yang Bapak/ Ibu pimpin. Adapun data mahasiswa sebagai berikut:

1. Nama : Agus Nurjayadi
2. NIM : 19221845
3. Fakultas/Program Studi : FISIP/ Ilmu Pemerintahan
4. Semester : 7( Tujuh)
5. Alamat Mahasiswa/HP : Jl. Wijaya 07/02 Uteran Geger Madiun/082231973479
6. Waktu Penelitian : 1 Bulan
7. Judul Penelitian : Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas di Terminal Type B Magetan

Data yang dicari : 1. Data Primer  
Survey/pengamatan lapangan, wawancara  
2. Data Sekunder  
data lain yang berkaitan dengan penelitian

Lokasi penelitian : Kantor BPBD Ponorogo

Demikian atas pemberian ijin, bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum, wr. wb.*

Mengetahui,

Dekan



Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D  
NIK.19860325 201309 12

Dosen Pembimbing

  
Robby Darwis Nasution, M.Si  
NIDN 0728028603