

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GIWANGAN DAN TIRTONADI
BERDASAR PADA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
(Kasus: Yogyakarta dan Surakarta)**

Mentari
mentariment@gmail.com

Su Ritohardoyo
Rito_hard@yahoo.com

Abstract

Giwangan bus station is the result of movement progression from the old bus station to the new location, and Tirtonadi bus station has been developed in progressing become large at the same place. Therefore, how many difference the bus station services are interesting to study. The aim of this research is to make discription differencial condition and completeness of the facility services on both bus stations, clarify the differences between quality services on both bus stations based on ranks of satisfaction passengers, to know reachable services on both bus stations, and to know recommendation progressing the social satifaction at Giwangan bus station in Yogyakarta and Tirtonadi bus station in Surakarta. The analysis technique which is used is discriptive analysis based on cross tabulation which are the result of interview to respondent by taking the samples with accidental sampling. The research shows that amount and types of facility services at Giwangan and Tirtonadi bus stations are different. Among the five indicators of service satisfaction terminal, only Tangibles is different indicators in the Giwangan and Tirtonadi bus station. Four other indicators, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty have same relative satisfaction levels are quite satisfied category. The location of the Giwangan and Tirtonadi bus station by the most users of the service that the terminal location does not affect them in terms of utilizing both terminals.

Keywords : Quality services, Public services, Infrastructure, Bus station

Intisari

Terminal Giwangan merupakan hasil pengembangan terminal akibat perpindahan dari lokasi terminal sebelumnya, dan terminal Tirtonadi merupakan hasil pengembangan terminal akibat perluasan di lokasi yang sama. Oleh karena itu, seberapa besar perbedaan pelayanan terminal tersebut menarik untuk diteliti. Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsi perbedaan kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan di kedua terminal, menjelaskan perbedaan antara kualitas pelayanan di kedua terminal berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan, mengetahui perbedaan keterjangkauan pelayanan, dan mengetahui arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat. Teknik analisis yang digunakan ialah analisis deskriptif berdasarkan tabulasi silang hasil wawancara kepada responden dengan teknik pengambilan sampel aksidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah dan jenis fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtonadi berbeda. Diantara lima indikator kepuasan pelayanan terminal, hanya indikator *Tangibles* yang berbeda di terminal Giwangan dan Tirtonadi. Empat indikator lainnya, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* relatif sama pada tingkat kepuasan kategori cukup puas. Letak lokasi terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan sebagian besar pengguna pelayanan bahwa lokasi terminal tidak mempengaruhi mereka dalam hal memanfaatkan kedua terminal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Infrastruktur, Terminal

PENDAHULUAN

Salah satu kunci keberhasilan pembangunan wilayah yaitu dengan tersedianya sarana prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat terwujud apabila pemerintah menyediakan sarana prasarana pelayanan yang baik untuk masyarakat. Salah satunya ialah sarana prasarana pelayanan transportasi. Salah satu layanan transportasi yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah transportasi bus. Transportasi bus memerlukan prasarana infrastruktur pendukung yaitu berupa terminal bus karena apapun moda transportasi yang digunakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak terdapat prasarana yang mendukungnya. Oleh karena itu, Terminal bus perlu memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dan memadai, agar nantinya masyarakat pengguna jasa transportasi bus dapat nyaman berada di terminal dan mudah dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan menggunakan tingkat kepuasan pengguna layanan terminal. Tingkat kepuasan pengguna fasilitas pelayanan perlu diketahui untuk dapat mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang ada di terminal. Pengukuran tingkat kepuasan untuk mengetahui kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan lima indikator pelayanan (Tjiptono, 2008). Indikator yang pertama, *Tangibles* ialah kenampakan fisik fasilitas baik dari sisi gedung, peralatan, dan fasilitas lainnya. Kedua, *Reliability* adalah kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketiga, *Responsiveness* adalah sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani. Keempat, *Assurance* adalah jaminan kepastian atau kepercayaan yang diberikan oleh petugas. Kelima ialah

Emphaty merupakan perlakuan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu terminal di Yogyakarta yaitu terminal Giwangan. Terminal Giwangan merupakan salah satu terminal tipe A terbesar di Yogyakarta. Terminal ini merupakan terminal pengembangan hasil perpindahan lokasi terminal sebelumnya yang terletak di jalan Veteran, Umbulharjo, Kota Yogyakarta yang dipindahkan di kelurahan Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta, tepatnya di jalan Imogiri Timur Km 6. Terminal kedua ialah terminal Tirtonadi Surakarta. Terminal Tirtonadi adalah terminal bus terbesar di Kota Surakarta. Terminal ini terletak di kecamatan Banjarsari dimana pengembangan terminal tidak mengalami perpindahan lokasi seperti pada terminal Giwangan.

Letak lokasi terminal Giwangan Yogyakarta dan Tirtonadi Surakarta tersebut sama-sama berada di wilayah perkotaan, namun kedua terminal memiliki perbedaan pada sisi keruangan yaitu lokasi terminal Giwangan di pinggiran kota yang berada pada wilayah selatan Kota Yogyakarta hasil perpindahan lokasi sedangkan terminal Tirtonadi terletak di pusat kota yang tidak mengalami perpindahan lokasi. Perbedaan lokasi tersebut di satu sisi apakah dapat mempengaruhi perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan di kedua terminal. Di sisi lain, sebagian besar masyarakat khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Daerah Surakarta, banyak yang cenderung untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan transportasi umum. Hal ini dapat ditunjukkan pada data Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta (2014) menunjukkan bahwa jumlah unit kendaraan bermotor di provinsi DIY pada tahun 2013 sebanyak 1908.058 unit dan untuk Kota Surakarta menurut Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah

(UP3AD, 2013) Kota Surakarta yaitu sebanyak 361.505 unit.

Berdasarkan data-data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyaknya kendaraan pribadi yang ada di wilayah perkotaan Yogyakarta dan Surakarta. Dengan keadaan tersebut, apakah dipengaruhi oleh kurang menunjangnya fasilitas pelayanan publik seperti terminal yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sebagai terminal terbesar di wilayahnya, baik terminal Giwangan maupun Terminal Tirtonadi tentunya harus memiliki pelayanan yang berkualitas karena terminal merupakan salah satu pelayanan publik yang penting dalam menunjang aktivitas transportasi terutama transportasi darat yaitu bus.

Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi mengenai sejauh mana infrastruktur yang telah disediakan oleh pemerintah tersebut apakah telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan 5 indikator pelayanan publik. Kelima indikator tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan perbedaan antara kualitas pelayanan di Terminal Giwangan dengan Tirtonadi. Kondisi kualitas pelayanan disetiap terminal dapat diketahui dengan kepuasan pengguna layanan sehingga nantinya peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan sesuai penilaian *publik* atau aspirasi masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang ada. Masing-masing pelayanan di Terminal Giwangan Yogyakarta dan Tirtonadi Surakarta dapat saling memberikan rekomendasi dan saling melengkapi kekurangan satu dengan yang lain. Berdasarkan rumusan tersebut, tujuan yang ingin dicapai penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Mendiskripsikan perbedaan kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan terminal yang ada di Terminal Giwangan dan Tirtonadi
2. Menjelaskan perbedaan antara kualitas pelayanan di Terminal Giwangan dengan Tirtonadi

berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

3. Mengetahui perbedaan keterjangkauan pelayanan dari terminal Giwangan Yogyakarta dengan Terminal Tirtonadi Surakarta.
4. Mengetahui arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat di Terminal Giwangan Yogyakarta dengan Tirtonadi Surakarta

Salah satu pendekatan geografi yang mempelajari hubungan interaksi manusia dengan lingkungannya yaitu pada pendekatan ekologi. Pendekatan ekologi dalam kajian geografi transportasi salah satunya pada interaksi manusia dengan lingkungan prasarana transportasi seperti terminal bus, sedangkan untuk membandingkan dua terminal di dua wilayah yang berbeda maka dapat dianalisis dengan pendekatan keruangan. Kajian geografi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan keputusan agar dapat memberikan alternatif pemecahan masalah khususnya dalam bidang transportasi (Gunardo, 2014).

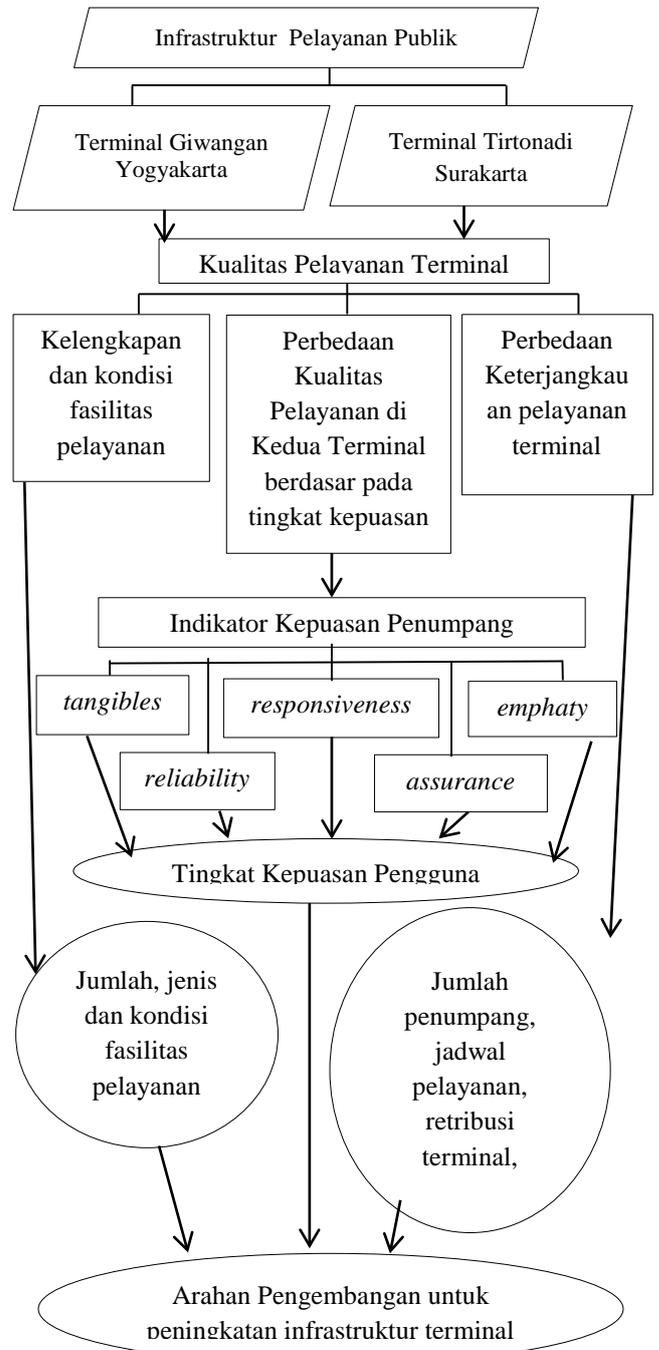
Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem yang merupakan komponen penting dalam sistem transportasi (Morlok, 1984). Terminal adalah titik awal dan akhir dari operasional pengangkutan yang sekaligus memiliki fungsi untuk pergudangan, penumpukan bongkar muatan barang-barang (Salim, 1993). Menurut Tamin (1997, dalam Salim, 1993) pada dasarnya, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu pertama, sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Kedua, sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak yang dimiliki oleh warga negara atas barang dan jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun daerah (LAN, 2003 dalam LAN, 2009).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, 1983 dalam Tjiptono, 2008). Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau pengguna layanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pengukuran tingkat kepuasan untuk mengetahui kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan lima dimensi utama kualitas layanan (Tjiptono, 2008). Indikator yang pertama, *Tangibles* ialah kenampakan atau penampilan fisik baik dari sisi gedung, peralatan, dan fasilitas lainnya. Kedua, *Reliability* adalah kehandalan dan kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketiga, *Responsiveness* adalah sikap atau daya tanggap petugas pemberi pelayanan dalam melayani. Keempat, *Assurance* adalah jaminan kepastian atau kepercayaan yang diberikan oleh petugas. Kelima ialah *Emphaty* merupakan perlakuan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan dengan cara

berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Kepuasan pengguna layanan yang telah sesuai dengan kelima dimensi tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang tersedia sudah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.



Gambar 1. diagram alir kerangka pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode survei deskriptif. Metode survei adalah metode yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar variabel mengenai sejumlah besar individu melalui alat pengukur wawancara (Vredenburg, 1987 dalam Yunus, 2010). Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif karena penelitian memanfaatkan data primer yang diperoleh dari responden. Responden penelitian ini ialah masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis yang digunakan ialah dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan teknik *Sampling Aksidental*.

Metode sampling Aksidental digunakan karena penelitian dilakukan pada lokasi terminal yang mana memiliki anggota populasi yang tidak menentu dan termasuk dalam populasi yang cukup besar karena unit analisis dalam penelitian ini yaitu individu atau masyarakat pengguna layanan terminal yang setiap harinya memiliki jumlah pengguna layanan yang berbeda. Oleh karena itu, agar dalam pengambilan sampel dapat menjadi sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi yang ada maka penelitian ini menggunakan jumlah sampel 30 sampel untuk lokasi terminal Giwangan Yogyakarta dan 30 sampel untuk lokasi terminal Tirtonadi Surakarta sehingga total sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 60 sampel. Penggunaan jumlah sampel tersebut mengacu pada standar pengambilan sampel minimal dimana hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa distribusi dari rerata pada jumlah 30 akan mendekati normal (Yunus, 2010).

Variabel penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan terminal bus yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*,

dan *Tangible*, sedangkan variabel dependen penelitian ini ialah aspek kepuasan masyarakat pengguna layanan terminal. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Uji validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan diuji dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan spss dapat diketahui bahwa daftar pertanyaan untuk tujuan pertama dan kedua yang telah disusun ialah valid, yaitu ditunjukkan pada kolom case processing summary yang menyatakan 100% valid dan pada kolom corrected item-total correlation yang menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan sudah memiliki nilai di atas nilai *r*-tabel yaitu lebih dari 0,361 yang berarti dapat dikatakan bahwa daftar pertanyaan yang telah disusun ialah valid.

Hasil uji reliabilitas berdasarkan hasil uji menggunakan spss dapat diketahui bahwa daftar pertanyaan ialah reliabel yang mana ditunjukkan pada kolom cronbach's alpha bahwa daftar pertanyaan untuk tujuan pertama memiliki nilai 0,8 dan daftar pertanyaan untuk tujuan kedua memiliki nilai 0,9. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut maka dapat diketahui bahwa daftar pertanyaan untuk tujuan pertama dan kedua ialah valid dan reliabel/konsisten yang artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah dan jenis fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtonadi memiliki jumlah dan jenis yang berbeda. Terminal Giwangan yaitu memiliki jumlah jenis fasilitas sebanyak

22 jenis fasilitas pelayanan, sedangkan terminal Tirtonadi memiliki jumlah jenis fasilitas sebanyak 17 jenis fasilitas pelayanan. Kelengkapan fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan lebih lengkap dibandingkan dengan terminal Tirtonadi. Jenis fasilitas yang sama-sama dimiliki kedua terminal yaitu fasilitas jalur pemberangkatan dan kedatangan, tempat parkir, kantor terminal, pusat pelayanan informasi, ruang tunggu, pertokoan dan atau warung makan, loket penjualan karcis administrasi, rambu-rambu atau papan arah petunjuk, papan informasi, toilet, penyediaan tempat sampah, pelataran parkir untuk pengantar, kantor polisi dan mushola atau tempat peribadatan, sedangkan untuk jenis fasilitas lainnya yang dimiliki terminal Giwangan ialah menara pengawas, toilet khusus difable, ruang tunggu ibu menyusui, ruang peristirahatan awak bus, fasilitas perbaikan ringan, dan penginapan umum, sedangkan untuk jenis fasilitas lainnya yang dimiliki terminal Tirtonadi yaitu puskesmas dan smoking area. Masing-masing fasilitas pelayanan yang dimiliki baik di terminal Giwangan maupun di terminal Tirtonadi memiliki kondisi yang berbeda. Kondisi fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan hasil kuisioner yaitu dibedakan menjadi 3 klasifikasi, yaitu baik, cukup, dan buruk. Sebagian besar kondisi fasilitas di terminal Giwangan menurut pengguna layanan ialah cukup, sedangkan sebagian kondisi fasilitas di terminal Tirtonadi menurut pengguna layanan ialah puas.

Perbedaan kualitas pelayanan di terminal Giwangan dan terminal Tirtonadi berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan terletak pada indikator *Tangibles*. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Tangibles* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan terminal berdasarkan kenampakan fisik, baik dilihat dari segi gedung terminal, peralatan dan fasilitas

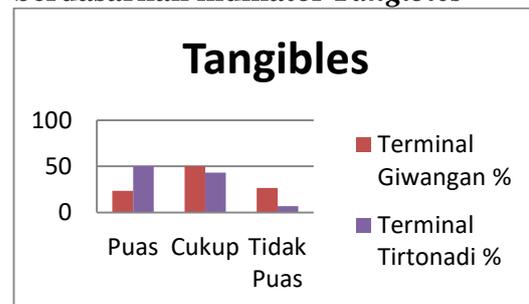
fisik lainnya yang dirasakan oleh masyarakat pengguna terminal. Kedua terminal baik di Terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna pelayanan di terminal Giwangan merasakan pelayanan terminal yang dilihat dari ketampakan fisiknya ialah cukup sedangkan pada terminal Tirtonadi sebagian besar pengguna pelayanan merasakan pelayanan terminal yang dilihat dari ketampakan fisiknya ialah puas. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Tangibles* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Tangibles*

Klasifikasi	Terminal			
	Giwangan		Tirtonadi	
	f	%	f	%
Puas	7	23,3	15	50
cukup	15	50	13	43,3
Tidak Puas	8	26,7	2	6,7
Total	30	100	30	100

Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Diagram 1 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Tangibles*



Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Kualitas pelayanan berdasarkan pada indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* di kedua terminal yaitu terminal Giwangan dan Tirtonadi yaitu memiliki kepuasan cukup. Sebagian besar responden berdasarkan hasil yang diperoleh dari lapangan menunjukkan bahwa kedua terminal tersebut memiliki kualitas berdasarkan kepuasan pada

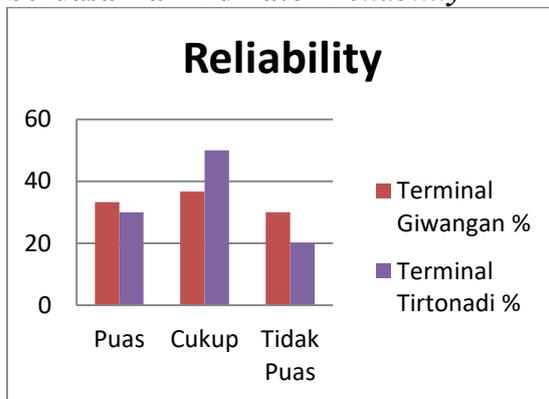
indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yaitu cukup. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Reliability* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan terminal berdasarkan kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna terminal. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Reliability* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Reliability*

Klasifikasi	Terminal			
	Giwangan		Tirtonadi	
	f	%	f	%
Puas	10	33,3	9	30
cukup	11	36,7	15	50
Tidak Puas	9	30	6	20
Total	30	100	30	100

Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Diagram 2 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Reliability*



Sumber : Analisis data lapangan, 2015

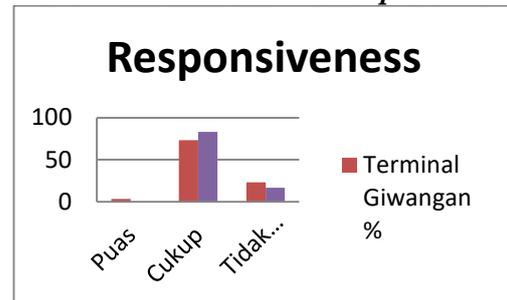
Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Responsiveness* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan terminal berdasarkan sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani yang dirasakan oleh masyarakat pengguna terminal. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Responsiveness*

Klasifikasi	Terminal			
	Giwangan		Tirtonadi	
	f	%	f	%
Puas	1	3,3	0	0
Cukup	22	73,3	25	83,3
Tidak Puas	7	23,3	5	16,7
Total	30	100	30	100

Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Diagram 3 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Responsiveness*



Sumber : Analisis data lapangan, 2015

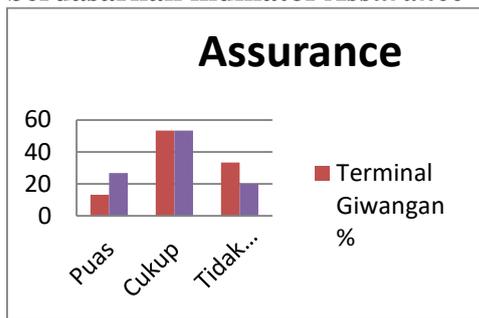
Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Assurance* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan terminal berdasarkan jaminan kepastian atau kepercayaan yang diberikan oleh petugas yang dirasakan oleh masyarakat pengguna terminal. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Assurance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Assurance*

Klasifikasi	Terminal			
	Giwangan		Tirtonadi	
	f	%	f	%
Puas	4	13,3	8	26,7
Cukup	16	53,3	16	53,3
Tidak Puas	10	33,3	6	20
Total	30	100	30	100

Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Diagram 4 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator Assurance



Sumber : Analisis data lapangan, 2015

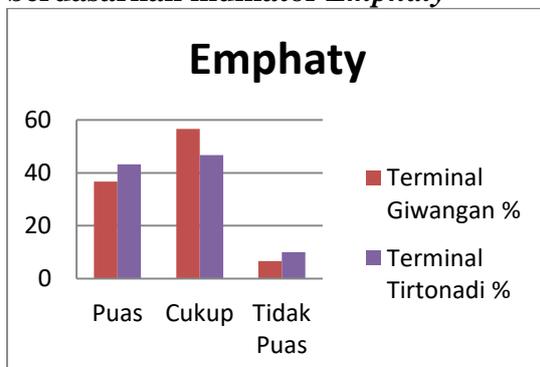
Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Emphaty* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan terminal berdasarkan perlakuan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna terminal. Kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator *Emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator Emphaty

Klasifikasi	Terminal			
	Giwangan		Tirtanadi	
	f	%	f	%
Puas	11	36,7	13	43,3
Cukup	27	56,7	14	46,7
Tidak Puas	2	6,7	3	10
Total	30	100	30	100

Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Diagram 5 kualitas pelayanan terminal berdasarkan indikator Emphaty



Sumber : Analisis data lapangan, 2015

Terminal Giwangan Yogyakarta dan terminal Tirtanadi Surakarta secara

fungsi termasuk dalam kategori terminal tipe A, sehingga kedua terminal tersebut merupakan terminal bus induk di Kota Yogyakarta dan atau Surakarta yang melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan kota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan, dan angkutan perdesaan.

Hasil wawancara pada responden yaitu pengguna layanan di terminal Giwangan Yogyakarta dan Tirtanadi Surakarta dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan terminal yaitu berasal dari luar kota yang memiliki tujuan keluar Kota. Alasan pengguna atau penumpang bus memilih untuk menggunakan transportasi bus karena dengan menggunakan bus, penumpang merasa lebih nyaman, harga terjangkau, tidak harus memesan tiket terlebih dahulu, bisa mengatur waktu, dan bus juga dapat berhenti pada kota-kota kecil yang tidak dilalui oleh transportasi lainnya. Letak lokasi terminal Giwangan berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar penumpang mengatakan bahwa lokasi terminal sudah baik karena dekat dengan jalur ring road yang memudahkan untuk keluar kota, namun apabila untuk ke pusat kota dapat menggunakan jalur Trans Jogja yang sudah terhubung di terminal Giwangan sedangkan Letak lokasi terminal Tirtanadi berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar penumpang mengatakan bahwa lokasi terminal sudah baik karena dekat dengan pusat Kota Surakarta sehingga berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa letak lokasi terminal tidak mempengaruhi penumpang untuk datang ke terminal.

KESIMPULAN

Jumlah dan jenis fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtanadi memiliki jumlah dan jenis yang berbeda. Pada sisi kelengkapan, fasilitas pelayanan terminal Giwangan lebih lengkap dibandingkan dengan terminal

Tirtonadi. Kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan lima dimensi didapati bahwa untuk indikator *Tangibles*, kepuasan terminal Giwangan rata-rata dan kepuasan terminal Tirtonadi puas. Untuk indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, kepuasan terminal Giwangan dan Tirtonadi rata-rata. Letak lokasi terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar penumpang mengatakan bahwa lokasi terminal tidak mempengaruhi penumpang untuk datang ke terminal karena banyaknya angkutan umum yang terhubung dengan terminal.

Arahan pengembangan untuk peningkatan kepuasan masyarakat di terminal Giwangan Yogyakarta dan Tirtonadi Surakarta yaitu melakukan perbaikan pada kondisi fasilitas di terminal yang masih memiliki kepuasan rata-rata dan tidak puas. Perawatan dapat dilakukan secara rutin oleh petugas kebersihan terminal, dan ditambahkannya fasilitas-fasilitas yang belum lengkap. Penambahan fasilitas tersebut dapat berkaca pada kedua terminal untuk dapat memberikan rekomendasi penambahan fasilitas. Peningkatan kualitas dapat dimulai dengan meningkatkan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* agar kepuasan dapat meningkat menjadi puas. Pemberian informasi online dapat menjadikan sarana dan prasarana di terminal menjadi lebih efisien dan memudahkan masyarakat pengguna sebelum datang ke terminal Tirtonadi.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. 2014. *Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi DIY tahun 2013*. Yogyakarta : Badan Pusat Statistik

Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (UP3AD). 2013. *Jumlah Kendaraan Bermotor tahun 2013 Kota Surakarta tahun 2013*.

Surakarta : Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara

Morlok, Edward K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga

R.B, Gunardo. 2014. *Geografi Transportasi*. Yogyakarta: Ombak

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Salim, Abbas.1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Kharisma Putra Utama Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset

Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar