

Nurul Najifah, Fahsiannor, Fika Fibriyanita Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16.12.0087, Ilmu Administrasi Publik, 63201 Fisip, Uniska, 112010630 Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301 Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1121029903

ABSTRAK

NURUL NAJIFAH, NPM 16.12.0087. “Upaya Peningkatan pelayanan Angkutan Umum Di Terminal Tipe A Gambut Barakat Provinsi Kalimantan Selatan”. Bimbingan Bapak Fahsiannor sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Terminal Tipe A Gambut Barakat apakah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur. Ide awal penelitian ini karena ingin meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa angkutan umum di Terminal Tipe A Gambut Barakat.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan mewawancarai kepada 5 orang informan. Materi hasil wawancara yang diperoleh ditranskrip dan dianalisis. Hasil analisis memunculkan 3 tema yang dibahas disini: pelayanan petugas, fasilitas terminal, dan upaya operasional di terminal. Kajian tentang ketiga tema tersebut sangat berguna untuk memahami bagaimana cara optimal meningkatkan pelayanan di terminal tipe A Gambut Barakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Terminal

ABSTRACT

The purpose of research is to find out how to the services in Terminal Type A Gambut Barakat whether is in accordance with standard operating procedures. The initial idea of this research was it wanted to improve services to users of public transport services in Terminal Type A Gambut Barakat.

The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive qualitative research. Data were collected by interviewing 5 informants. The material obtained from interviews was transcribed and analyzed. The result of the analysis raised 3 themes discussed here: service personnel, terminal facilities, and operational efforts in terminal. The study of these three themes is very useful for understanding how to optimally improve service in Terminal Type A Gambut Barakat.

Keywords : Services, Facilitis, Terminal.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dikalimantan selatan terdapat terminal tipe A yang berada di jalan A.Yani km 17 Kabupaten Banjar, dan merupakan satu-satunya terminal tipe A di Kalimantan selatan. Terminal tipe A Gambut Barakat sudah dibangun sejak tahun 2010 selesai pada tahun 2012, dan di ambil alih oleh

Kementerian Perhubungan BPTD VX PROV KALSEL (Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XV Provinsi Kalimantan Selatan) pada pertengahan tahun 2017.

BPTD XV KALSEL telah berupaya semaksimal mungkin melakukan sosialisasi dan uji coba operasional Terminal Gambut Barakat namun selalu gagal beroperasi, hingga saat ini tahun 2019 Terminal Gambut Barakat belum dapat beroperasi secara maksimal. Operasional Terminal Gambut Barakat belum maksimal karena Bus AKAP tidak bersedia dipindahkan ke Terminal Gambut Barakat, lalu trayek terusan AKDP, angkot, dan andes belum terintegrasi, Kemudian belum tersedianya rambu-rambu dan pengarah rute trayek menuju terminal, juga diperlukannya pos pengawasan di titik-titik manuver pergerakan bus untuk berputar arah. Di dalam terminal juga perlu alokasi loket penjualan tiket yang disesuaikan dengan jumlah PO (Perusahaan Otobus).

Terminal tipe A Gambut Barakat sedang mengalami tahap renovasi untuk melengkapi sarana dan prasarana, perbaikan sarana dan prasarana sangat diperlukan agar terminal tipe A dapat memenuhi standart. Perbaikan dilakukan secara bertahap seperti atap, pagar, jaringan listrik, toilet dan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka saya tertarik untuk meneliti tentang peningkatan pelayanan angkutan umum yang ada di Terminal Tipe A Gambut Barakat. Apakah di terminal tersebut sudah memenuhi standart pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan (Berita Negara republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 306), dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1295), dimana kedua peraturan menteri tersebut merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan angkutan umum di Terminal Tipe A Gambut Barakat ?
2. Apa yang dapat dilakukan untuk menunjang tingkat kenyamanan para pengguna jasa angkutan umum di Terminal Tipe A Gambut Barakat ?
3. Apa yang dapat dilakukan agar operasional Terminal Tipe A Gambut Barakat dapat berjalan secara optimal ?

1.3 Batasan Masalah

1. Tinjauan terminal tipe A Gambut Barakat, sesuai standar pelayanan penyelenggara terminal angkutan jalan.
2. Tinjauan terhadap fungsi dan pengguna terminal angkutan jalan serta kegiatan yang berlangsung di dalamnya

3. Upaya yang sudah dilakukan BPTD XV KALSEL untuk mengoperasionalkan terminal tipe A Gambut Barakat.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui langkah apa yang akan di ambil agar dapat mengoptimalkan pelayanan angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat.
2. Meningkatkan pelayanan dan melengkapi fasilitas guna menunjang tingkat kenyamanan pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat.
3. Dapat mengubah semua trayek AKAP dan AKDP ke terminal tipe A Gambut Barakat, dan memanfaatkan aset bangunan guna meramaikan lokasi terminal, serta berkoordinasi dengan instansi lain untuk membantu sosialisasi operasional terminal tipe A Gambut Barakat.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Karena penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif maka hasil data akan difokuskan berupa pertanyaan secara deskriptif dan tidak mengkaji suatu hipotesa.

2.2 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan dengan cara menggambarkan atau menerangkan kejadian-kejadian atau fakta yang ditemukan dilapangan sesuai dengan masalah yang diteliti, data dan fakta itu kemudian dianalisa dengan cermat dan tepat dalam rangka menguraikan masalah dan solusinya.

2.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, serta memungkinkan dan mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian observasi. Oleh karena itu, maka penulis menetapkan lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan. Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di terminal tipe A Gambut Barakat, Jalan A.Yani kilometer 17 Gambut, Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2019 hingga bulan November 2019.

2.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diambil dari pernyataan kepala UPT, Sopir angkutan umum, dan masyarakat/pengguna jasa angkutan umum.

2. Data Sekunder

- 1) Data lisan, berupa keterangan dari informan, responden terpercaya yang diperoleh dari teknik wawancara.
- 2) Dokumenter, berupa informasi dari arsip terminal tipe A Gambut Barakat. Diantaranya profil terminal tipe A Gambut Barakat, Visi dan Misi, serta program kerja.
- 3) Kepustakaan, berupa buku-buku yang bisa melengkapi dan memperjelas data dalam penelitian ini.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipan

Observasi Partisipan adalah suatu proses yang alami, dimana kita semua sering melakukannya, baik secara sadar maupun tidak.

2. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.

Wawancara peneliti gunakan untuk menggali data terkait kegiatan pelayanan angkutan umum dan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan operasional terminal tipe A Gambut barakat.

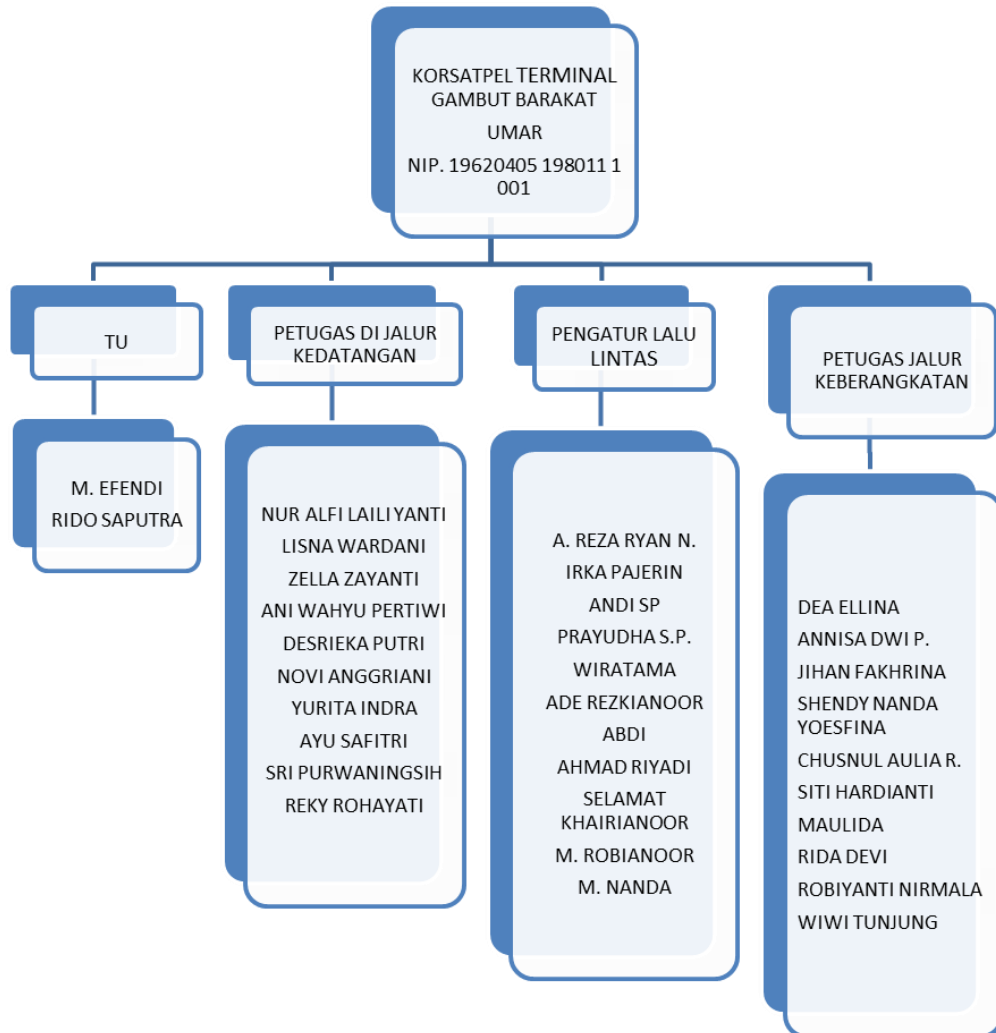
3. Metode Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data, dengan cara mencari data atau informasi, yang sudah dicatat atau dipublikasikan dalam beberapa dokumen yang ada.

III. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Terminal Gambut Barakat merupakan Terminal tipe A yang berada di Kalimantan Selatan, Terminal tipe A Gambut Barakat sudah dibangun sejak tahun 2010 selesai pada tahun 2012, dan di ambil alih oleh Kementerian Perhubungan BPTD VX PROV KALSEL (Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XV Provinsi Kalimantan Selatan) pada pertengahan tahun 2017.

STRUKTUR PENGELOLA TERMINAL PENUMPANG TIPE A GAMBUT BARAKAT



3.1 Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Tipe A Gambut Barakat

Pelayanan angkutan umum di terminal Tipe A Gambut Barakat belum dapat dikatakan maksimal, karena kurangnya jumlah SDM yang bertugas, total petugas yang ada di terminal yaitu 34 orang, terdiri dari KorSatpel, TU, petugas jalur kedatangan, petugas jalur keberangkatan, dan petugas lalu lintas. Karena kurangnya jumlah SDM yang ada di terminal, mengakibatkan pelayanan hanya terfokus pada jalur kedatangan, jalur keberangkatan, dan pengaturan lalu lintas di jalur masuk menuju terminal.

Jumlah SDM yang hanya 34 orang dibagi menjadi 4 shift laki-laki dan 2 shift untuk wanita, jadi setiap shift jaga hanya ada 3 orang laki-laki dan 10 orang wanita, didampingi KorSatpel dan TU. Karena kurangnya SDM

mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan bagi pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat, tidak ada petugas keamanan, kebersihan, kesehatan yang membuat para pengguna jasa angkutan umum tidak mau menggunakan fasilitas di terminal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melakukan wawancara kepada Korsatpel terminal terkait dengan tidak optimalnya pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat yaitu, beliau mengatakan bahwa:

“Petugas kami belum siap untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para pengguna jasa angkutan umum yang bersinggah ke terminal ini, karena kami masih kekurangan SDM, jumlah SDM yang ada hanya 34 orang termasuk saya,”kata Korsatpel”, itu juga dibagi 2 shift wanita dan 4 shift laki-laki, karena jumlah petugas yang terbatas jadi banyak zona-zona yang tidak ada petugasnya.” (Wawancara, 14 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu petugas di terminal Tipe A Gambut Barakat, terkait jumlah SDM yang kurang, beliau mengatakan :

“kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang dan sopir yang singgah ke terminal ini, namun mau bagaimana lagi, karena jumlah petugas yang sangat terbatas, kami hanya mampu melayani sebatas kemampuan kami saja.” (Wawancara, 14 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada sopir BRT (Bus Rapid Transit), terkait pelayanan yang diberikan petugas terminal tipe A Gambut Barakat, beliau mengatakan :

“pelayanan yang diberikan para petugas di terminal ini sudah cukup baik menurut saya pribadi, karena mereka melakukan pendataan dengan ramah, sopan dan tidak memakan waktu lama, namun mungkin karena jumlah petugas yang sangat terbatas, pada pos masuk dan pos keluar terminal tidak ada petugas yang berjaga dan mengarahkan.” (Wawancara, 14 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada penumpang/masyarakat yang singgah ke terminal tipe A Gambut Barakat, terkait pelayanan yang diberikan petugas, beliau mengatakan :

“kalau menurut saya petugas yang berjaga pada saat kami singgah sih sudah bagus, yang jadi masalah itu kebersihan seperti di toiletnya, ya mungkin karena jumlah petugas di terminal ini yang kurang, akibatnya banyak tempat yang kurang dirawat.” (Wawancara, 14 Januari 2020)

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Korsatpel Terminal tipe A Gambut Barakat, upaya apa yang dapat dilakukan agar dapat

meningkatkan pelayanan di terminal terkait jumlah SDM yang kurang, beliau mengatakan bahwa:

“hal yang dapat dilakukan yaitu, menambah SDM dengan cara membuka penerimaan pegawai baru atau menarik personil dari satuan pelayanan lain seperti satuan pelayanan penyeberangan di batulicin atau satuan pelayanan jembatan timbang di kintap, karena satuan pelayanan tersebut masih dalam naungan BPTD XV KALSEL. Dengan menambah SDM yang berkompeten, yang pastinya secara teknis sudah mengikuti pembinaan kedisiplinan dan pembekalan tentang SOP di terminal tipe A. Dengan SDM yang cukup, saya dapat membagi petugas mengisi setiap zona yang sudah ditetapkan sesuai SOP pengoperasian terminal penumpang tipe A” (Wawancara, 14 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya jumlah SDM di terminal tipe A Gambut Barakat menjadi faktor kurang maksimalnya pelayanan kepada pengguna jasa angkutan umum/masyarakat, dengan penambahan SDM yang berkompeten dapat menanggulangi masalah yang terjadi.

3.2 Upaya Untuk Menunjang Tingkat Kenyamanan Para Pengguna Jasa Angkutan Umum Di Terminal Tipe A Gambut Barakat

Terminal tipe A dalam mewujudkan pelayanan jasa kepada masyarakat/ pengguna jasa yang berkualitas perlu proses yang teratur dan terarah. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Pasal 20, Nomor PM 132 Tahun 2015, yang berbunyi

1. Setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.
2. Fasilitas terminal penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. fasilitas utama; dan
 - b. fasilitas penunjang.

Terminal Tipe A Gambut Barakat masih dalam proses renovasi sarana dan prasarana, untuk saat ini masih banyak fasilitas yang harus di lengkapi dan di benahi agar memenuhi standar pelayanan terminal tipe A.

Peneliti melakukan wawancara kepada Petugas di terminal tipe A Gambut Barakat, terkait kondisi fasilitas yang ada di terminal, beliau mengatakan :

“Berbicara tentang kondisi fasilitas di terminal ini memang sudah lumayan, masih bisa dikatakan layak untuk pengguna angkutan umum yang bersinggah kesini, ditambah sekarang dalam tahap renovasi bangunan dan melengkapi fasilitas yang diperlukan di terminal tipe A. Mungkin yang harus diperhatikan yaitu kebersihannya, agar pengunjung merasa nyaman menggunakan fasilitas yang disediakan”. (Wawancara, 15 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada Sopir Bus BRT, terkait tanggapan beliau mengenai fasilitas untuk para sopir yang singgah ke terminal tipe A Gambut Barakat, beliau mengatakan :

“Kalau fasilitasnya sudah lumayan lengkap, seperti tempat parkir, zona pengendapan untuk Bus yang mengalami kerusakan, dan yang pasti disediakan kantin serta ruang tunggu untuk sopir yang istirahat. Lahan parkir yang luas juga mempermudah kami apabila ingin parkir atau keluar, dibanding di terminal km6, parkir untuk bus yang memakan bahu jalan membuat kemacetan ”. (Wawancara, 15 Januari 2020)

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Penumpang/ masyarakat, terkait tanggapan beliau mengenai fasilitas untuk penumpang yang ada di terminal tipe A Gambut Barakat, beliau mengatakan:

“Yang saya harapkan apabila terminal ini sudah beroperasi secara maksimal yaitu mengutamakan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin bepergian menggunakan Bus, dimudahkan dalam pembelian tiket, dan dapat memberikan suasana nyaman saat menunggu seperti ketersediaan kantin, toilet yang bersih, musholla dan fasilitas lain yang dapat membuat penumpang merasa betah saat menunggu”. (Wawancara, 15 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara dengan Korsatpel Terminal Tipe A Gambut Barakat, apakah fasilitas yang ada di terminal tipe A Gambut Barakat sudah memenuhi standar untuk memberikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan bagi para pengguna jasa angkutan umum sesuai pasal 20, Nomor PM 132 Tahun 2015, beliau mengatakan bahwa :

“Sebenarnya untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang di terminal tipe A Gambut barakat masih banyak yang kurang, oleh karena itu agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan umum di terminal Gambut Barakat, kami lakukan renovasi sesuai standar fasilitas terminal penumpang tipe A pasal 20, Nomor PM 132 tahun 2015. Semoga semuanya cepat terpenuhi dan kami dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.” (Wawancara, 15 Januari 2015)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan, agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat, penyelenggara terminal harus memenuhi standar fasilitas terminal tipe A pasal 20, Nomor PM 132 Tahun 2015. Memberikan kemudahan bagi para penumpang yang ingin membeli tiket, memperhatikan kebersihan di terminal sehingga penumpang yang menunggu merasa nyaman.

3.3 Upaya Operasional Terminal Tipe A Gambut Barakat

Terminal tipe A Gambut Barakat sudah beroperasi dari tahun 2015, namun sifatnya hanya sosialisasi, semua angkutan umum yang melintas di terminal seperti AKAP, AKDP, Angkot dan Angdes harus masuk ke terminal Gambut Barakat untuk melakukan pendataan, namun semua angkutan umum tidak mau patuh apabila petugas tidak memaksa masuk saat didepan jalan menuju terminal Gambut Barakat. Tidak maksimalnya operasional Terminal Gambut Barakat karena Bus AKAP tidak bersedia dipindahkan dari terminal km6 ke Terminal Gambut Barakat, lalu trayek terusan AKDP, angkot, dan angdes belum terintegrasi, kemudian belum tersedianya rambu-rambu dan pengarah rute trayek menuju terminal, juga diperlukannya pos pengawasan di titik-titik manuver pergerakan bus untuk berputar arah. Di dalam terminal juga perlu alokasi loket penjualan tiket yang disesuaikan dengan jumlah PO (Perusahaan Otobus).

Peneliti melakukan wawancara kepada Petugas terminal tipe A Gambut Barakat, terkait kesiapan petugas dengan rencana operasional terminal tipe A Gambut Barakat, beliau mengatakan:

”kami sebagai petugas selalu siap dengan rencana operasional terminal ini, beberapa kali sosialisasi operasional terminal selalu gagal, mungkin karena kurang koordinasi dengan instansi lain yang terkait, semoga rencana operasional kali ini berjalan lancar dan dapat segera terselenggara”.(Wawancara, 16 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu sopir bus, terkait penolakan terhadap pemindahan bus AKAP dari terminal km6 ke terminal tipe A Gambut Barakat, beliau mengatakan :

“kami selaku sopir bukan tidak patuh terhadap peraturan, namun apabila kami menurunkan penumpang di terminal Gambut Barakat, angkutan yang meneruskan penumpang menuju tujuannya kan tidak ada, seperti ANGKOT dan ANGDES, itu salah satu penyebab kami tidak memasuki terminal Gambut Barakat, dan juga jarak menuju masuk terminal lumayan jauh jaraknya dari jalan utama.” (Wawancara, 16 Januari 2020)

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pengguna jasa angkutan umum, terkait pemindahan AKAP dari terminal km6 ke terminal Gambut Barakat, beliau mengatakan :

“kami sebagai pengguna jasa angkutan umum ya mengikuti aturan saja, apabila memang diturunkan di terminal Gambut Barakat tidak jadi masalah, asalkan kami bisa dengan mudah mendapatkan angkutan untuk terusan menuju tujuan kami.” (Wawancara, 16 Januari 2020)

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Korsatpel terminal tipe A Gambut Barakat, terkait upaya yang dapat dilakukan untuk mengoperasionalkan terminal tipe A Gambut Barakat secara optimal, beliau mengatakan :

“mengoperasikan terminal ini bukan hal yang mudah, sejak tahun 2015 selalu gagal beroperasi hingga saat ini, upaya yang akan kami ambil yaitu menambah jumlah SDM yang berkompeten, melengkapi dan membenahi semua fasilitas sesuai peraturan yang sudah ditetapkan, serta memanfaatkan aset bangunan untuk disewakan kepada investor guna meramaikan lokasi terminal, lahan parkir yang cukup luas bisa digunakan untuk penitipan kendaraan bagi masyarakat yang ingin pergi ke bandara menggunakan bus BRT.kita akan mengubah semua trayek AKAP dan AKDP ke terminal tipe A Gambut Barakat, setelah itu kita akan berkoordinasi dengan instansi lain seperti DISHUB Kab.Banjar, DISHUB Prov. Kalsel, TNI dan POLRI pada saat sosialisasi operasional terminal Gambut Barakat.” (Wawancara, 16 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sopir dan masyarakat pengguna angkutan umum tidak masalah apabila AKAP dan AKDP trayeknya dipindah ke terminal tipe A Gambut Barakat, asalkan terusan perjalanan angkutan penumpang seperti ANGKOT dan ANGDES juga berada di terminal tersebut. Agar hal tersebut dapat terlaksana, maka penyelenggara terminal harus berkoordinasi dengan instansi terkait seperti DISHUB Kab.Banjar, DISHUB Prov. Kalsel, TNI dan POLRI pada saat sosialisasi operasional terminal Gambut Barakat.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Peningkatan pelayanan untuk pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat dapat terlaksana dengan menambah jumlah SDM yang berkompeten dan secara teknis sudah memahami tentang SOP terminal tipe A.
2. Melakukan renovasi bangunan dan membenahi fasilitas sesuai standar fasilitas terminal penumpang tipe A pasal 20, Nomor PM 132 tahun 2015, guna menunjang tingkat kenyamanan para pengguna jasa angkutan umum di terminal tipe A Gambut Barakat.
3. Pelaksanaan pengoperasian terminal tipe A Gambut Barakat dapat diawali dengan mengubah semua trayek AKAP dan AKDP ke terminal Gambut Barakat serta berkoordinasi dengan instansi lain seperti DISHUB Kab. Banjar, DISHUB Prov. Kalsel, TNI serta POLRI pada saat melakukan sosialisai pengoperasian terminal. Memanfaatkan aset bangunan untuk disewakan kepada investor swasta guna meramaikan lokasi terminal, serta sekarang sudah memberikan fasilitas parkir inap kendaraan kepada pengguna jasa angkutan bus BRT yang ingin pergi ke bandara Syamsudin Noor dari terminal Gambut Barakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian skripsi mengenai “Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Tipe A Gambut Barakat Provinsi Kalimantan Selatan”, peneliti memberikan saran pada pihak-pihak yang terkait berdasarkan permasalahan yang terjadi, antara lain:

1. Selain meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa angkutan umum, diharapkan kesejahteraan para petugas di terminal tipe A Gambut barakat juga ditingkatkan, guna menambah semangat para petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Setelah dilakukan renovasi bangunan dan fasilitas terminal Gambut Barakat, diharapkan petugas dan pengguna jasa angkutan umum dapat menggunakan fasilitas tersebut sebagaimana mestinya serta dapat menjaganya dengan baik untuk kenyamanan bersama.
3. Saat sosialisasi di terminal Gambut Barakat berlangsung, diharapkan semua pihak yang terkait seperti petugas terminal, sopir bus, masyarakat/pengguna jasa angkutan umum dan instansi lain yang membantu, dapat saling bekerja sama dan mematuhi aturan yang sudah diberlakukan guna melancarkan operasional terminal tipe A Gambut Barakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Marshall, C., Rosman, G. 2011. *Primary Data Collection Methods Designing Qualitative Research*. SAGE. Los Angeles, CA.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rinaldi, Mirsa. 2011. *Elemen Tata Ruang Kota*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV Bandung.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologo Penelitian Praktis*. Teras. Yogyakarta.
- BPTD. 2019. *Standar Pelayanan Terminal Tipe A*. Banjarmasin.
- Peraturan Menteri Perhubungan No 15. 2014. *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No 40. 2015. *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No 132. 2015. *Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No 32. 2016. *Terminal Penumpang angkutan Jalan*.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta.

- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Handoyo, A. Ikhlas. 2008. Penerapan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan (Studi Kasus : Rumah Sakit Islam Surakarta). Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Aliah, Nurul. 2016. Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website pada UPT-P2T BKPMD Provinsi Sulawesi Selatan. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- C.R, Debbie. 2010. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Hypermarket Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain In Customer Value) Indeks. Universitas Indonesia. Depok.