

Analisis Sarana dan Prasarana Terminal Bojonggede Berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe C

Analysis of Facilities and Infrastructure at Bojonggede Terminal Based on Type C Terminal Service Operation Standards

Sabil Qalbina Saepudin^{1*}, Umar Mansyur², Gde Ngurah Purnama Jaya³

^{1,2,3} Universitas Pakuan, Indonesia

*e-mail korespondensi: sabil.qs1@gmail.com

Info Artikel

Diterima: 28 November 2025

Direvisi: 17 Desember 2025

Disetujui: 30 Desember 2025

Cara Sitasi:

Saepudin, S.Q., Mansyur, U. & Jaya Purnama, G.N. (2025). Analisis Sarana dan Prasarana Terminal Bojonggede Berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Tipe C. *Jurnal Jendela Kota*, Vol 2 (2), 115-131. DOI: <https://10.33751/jekota.v2i2.125>



ABSTRAK

Terminal Bojonggede merupakan terminal penumpang tipe C yang terletak di Kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor, dan termasuk ke dalam kawasan pengembangan pusat pelayanan wilayah sesuai RTRW Kabupaten Bogor Tahun 2024-2044. Terminal ini memiliki peran strategis karena terletak di wilayah penyangga Ibu Kota dan berfungsi sebagai simpul penting dalam mendukung mobilitas harian masyarakat, khususnya pengguna Commuter Line. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi ketersediaan sarana dan prasarana serta menganalisis persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Terminal Bojonggede. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan pengelola, dan kuesioner kepada masyarakat dan para pengguna Terminal. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Bojonggede belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan penyelenggaraan yang berlaku. Secara keseluruhan, Terminal Bojonggede masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek-aspek fasilitas seperti fasilitas keselamatan jalan, fasilitas keamanan, petugas operasional, toilet, dan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi. Berdasarkan hasil analisis persepsi dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan Terminal Bojonggede dinilai masih belum sepenuhnya optimal. Dari enam variabel utama, hanya variabel kemudahan yang masuk ke dalam kategori sangat layak, sedangkan variabel keselamatan, kehandalan, dan kenyamanan dikategorikan kurang layak, serta variabel keamanan dinilai yang paling tidak layak.

Kata Kunci: fasilitas, kualitas infrastruktur, standar pelayanan, terminal

ABSTRACT

Bojonggede Terminal is a Type C passenger terminal located in Bojonggede District, Bogor Regency, and is included within the regional service center development area according to the Bogor Regency Spatial Plan (RTRW) 2024–2044. This terminal plays a strategic role due to its location in the buffer zone of the national capital and functions as an important node in supporting daily mobility, particularly for Commuter Line users. This study aims to identify the availability of facilities and infrastructure and to analyze public perceptions and expectations regarding the service quality of Bojonggede Terminal. Data were collected through field observations, interviews with terminal management, and questionnaires distributed to the public and terminal users. The data were analyzed using a qualitative descriptive method. The results indicate that Bojonggede Terminal has not yet fully met the applicable service standards for terminal operations. Overall, the terminal still requires improvements in several facility aspects, including road safety facilities, security facilities, operational personnel, toilets, and parking areas for both public and private vehicles. Based on the analysis of public perceptions and expectations, the service quality of Bojonggede Terminal is considered not yet fully optimal. Of the six main variables assessed, only the Ease of Use variable falls into the very adequate category, while the Safety, Reliability, and Comfort variables are categorized as inadequate, and Security is considered the least adequate.

Keywords: *facilities, infrastructure quality, service standards, terminal*

PENDAHULUAN

Menurut Jaya (2024), perencanaan transportasi berdasarkan sistem adalah suatu proses dinamis dan tanggap, yang berhubungan dengan tata guna tanah, keadaan ekonomi, dan pola lalu lintas. Transportasi sangat vital untuk menunjang keberhasilan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam meningkatkan konektivitas antarwilayah serta efisiensi kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat. Menurut Siswanto (2016), transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dengan kata *trans* yaitu berpindah, dan *portare* artinya memindahkan. Transportasi dipahami sebagai proses memindahkan makhluk hidup atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan alat atau kendaraan yang dihidupkan oleh manusia maupun mesin di dalam suatu wilayah atau terminal bus. Menurut Hariyono (2024), terminal bus merupakan tempat dimana kendaraan umum atau bus berhenti untuk menurunkan atau menaikkan penumpang serta tempat dimana penumpang menunggu pemberangkatan ke tempat tujuan mereka. Dalam Pribadi (2025), terminal dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe, yaitu tipe A, tipe B, dan tipe C, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, terminal diharapkan memiliki fasilitas serta pelayanan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku berdasarkan variabel indikator ketersediaan. Dikutip dalam Savitri (2017), terminal adalah salah satu komponen dalam sistem yang sangat penting dan mempunyai peran sebagai titik barang atau penumpang yang masuk dan keluar. Terminal penumpang dijabarkan sebagai prasarana transportasi jalan yang melakukan proses perpindahan intra atau transportasi, dan memiliki fungsi sebagai pelayanan publik yang dapat berperan dalam mengatur arus sirkulasi umum kendaraan dalam trayek, dan diperlukan oleh masyarakat dalam ruang lingkup yang luas. Regulasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 menjelaskan, terminal pada dasarnya adalah tempat pangkalan atau penampungan kendaraan bermotor umum yang sifatnya sementara untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan barang atau orang, serta transisi perpindahan dari satu kendaraan ke kendaraan yang lainnya. Terminal juga harus bisa menjadi

tempat yang dapat menata, menampung, dan melayani semua kegiatan yang terjadi karena aktivitas di dalamnya, sehingga memberikan *feedback* yang positif bagi para pengguna moda yang berada di sekitarnya, seperti kenyamanan dan keamanan (Patombongi, 2020). Irenita (2021) menjelaskan terminal bukan hanya sebagai tempat pemberhentian sementara, tempat menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang hingga sampai tujuan akhir, tetapi juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian. Namun, keberadaan terminal sekarang tidaklah efektif, sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam terminal.

Berdasarkan regulasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2015), terminal wajib memenuhi pelayanan standar minimum dengan enam variabel utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Namun, dalam implementasi standar pelayanannya, pelayanan ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di terminal-terminal tipe C yang seringkali memiliki keterbatasan, baik dari sisi anggaran, maupun pemangku kebijakan. Salah satunya adalah Terminal Bojonggede. Terminal Bojonggede adalah terminal penumpang tipe C yang ada di Kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor dan masuk ke dalam Pusat Pelayanan Kawasan (PPK) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 1 Tahun 2024–2044. Keberadaan terminal ini memiliki peran strategis karena terletak di wilayah penyangga Ibu Kota dan berfungsi sebagai simpul penting dalam mendukung mobilitas harian masyarakat, khususnya pengguna Commuter Line.

Penelitian tentang analisis sarana dan prasarana telah banyak dilakukan, antara lain: (1) Hariyono (2024) menggunakan komponen penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data; (2) Pribadi (2025) menggunakan komponen penelitian sampel dan data, dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif; serta (3) Irenita (2021) menggunakan komponen penelitian sampel dan data, dan metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Namun, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi ketersediaan sarana dan prasarana berdasarkan indikator regulasi dalam variabel keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, tetapi juga menganalisis persepsi dan harapan masyarakat sebagai dasar penguatan kebijakan berbasis kebutuhan aktual pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penyusunan rekomendasi peningkatan pelayanan transportasi publik di terminal tipe C, yang memiliki salah satu peran penting dalam sistem transportasi wilayah.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

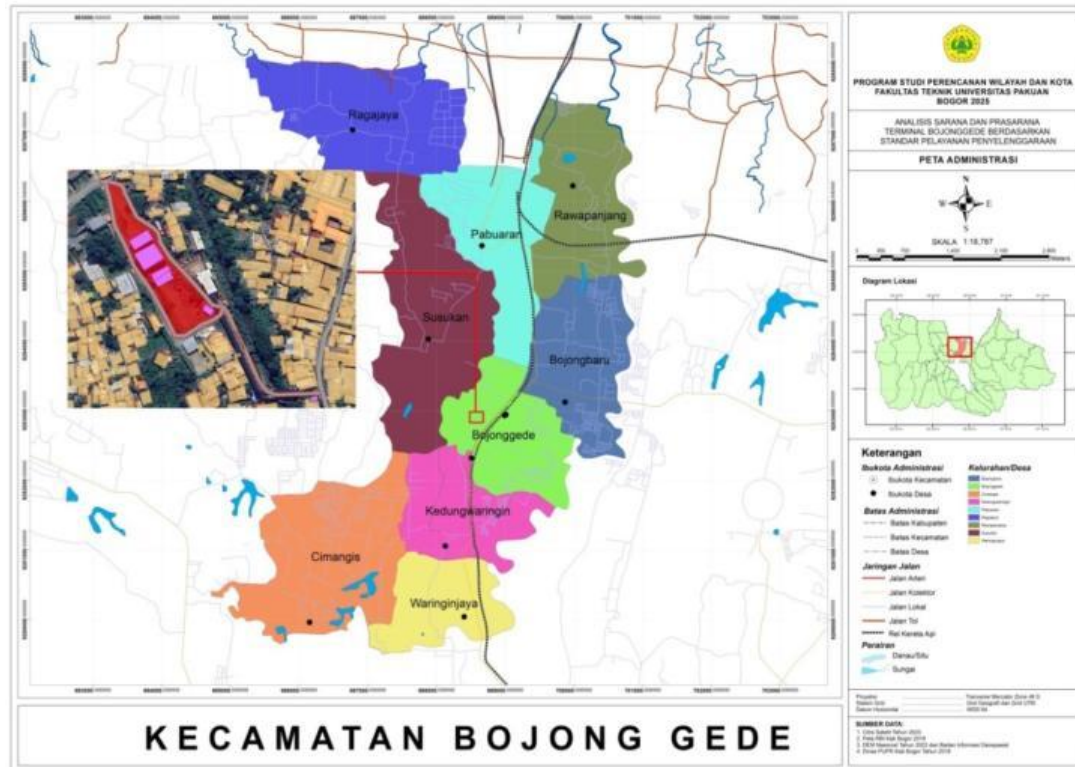
Terminal Bojonggede sebagai lokasi penelitian memiliki luas 1,56 ha dengan titik koordinat - 6.490831 LS dan 106.793464 BT. Lokasi penelitian berada di Desa Bojonggede Kecamatan Bojonggede Kabupaten Bogor. Secara geografis, Kecamatan Bojonggede berada pada - 6.490831 LS dan 106.793464 BT (BPS Kabupaten Bogor, 2024). Untuk lebih jelasnya dapat Dilihat pada Gambar 1 dan 2.

Penelitian dilakukan di Terminal Bojonggede dilaksanakan pada tanggal 28 April 2025 sampai dengan tanggal 30 April 2025.

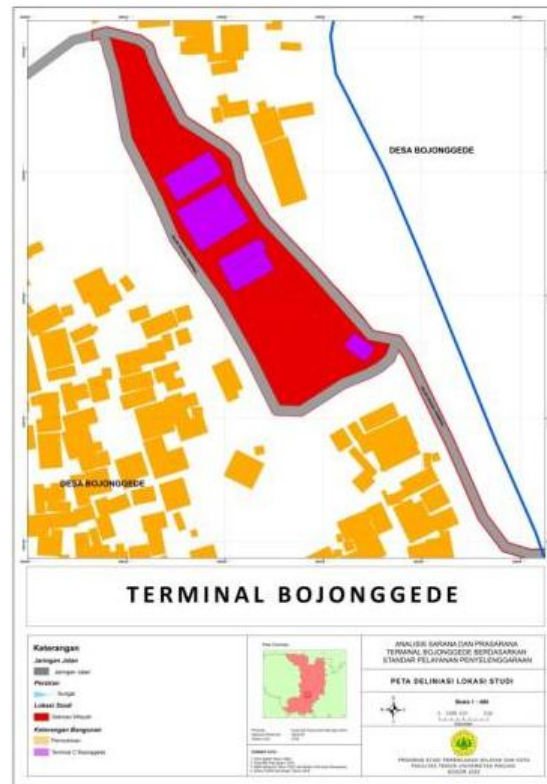
Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu pengumpulan data primer mencakup observasi lapangan, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara di kawasan Terminal

Bojonggede, serta pengumpulan data sekunder yang meliputi studi literatur, dan survei instansi untuk informasi data dokumen dalam penelitian. Adapun variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.



Gambar 1. Peta Lokasi Administrasi



Gambar 2. Peta Lokasi Penelitian

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Keselamatan	Jalur pejalan kaki
		Fasilitas keselamatan jalan
		Jalur evakuasi
		Alat pemadam kebakaran
		Fasilitas dan petugas kesehatan
		Fasilitas dan petugas kelaikan kendaraan umum
		Fasilitas perbaikan kendaraan umum
		Informasi keselamatan
		Informasi fasilitas kesehatan
2	Keamanan	Informasi pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
		Fasilitas keamanan
		Media pengaduan
3	Kehandalan atau Keteraturan	Petugas keamanan
		Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta jadwal secara tertulis
		Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan tidak dalam trayek lanjutan secara tertulis
		Loket tiket
		Kantor penyelenggara, ruang kendali, dan sistem informasi terminal
4	Kenyamanan	Petugas operasional terminal
		Ruang tunggu
		Toilet

No	Variabel	Indikator
		Fasilitas peribadatan
		Ruang terbuka hijau
		Rumah makan
		Fasilitas kebersihan
		Tempat istirahat para awak kendaraan
		Area merokok
		Drainase
		Area dengan jaringan internet
		Ruang membaca
		Lampu penerangan ruangan
5	Kemudahan atau Keterjangkauan	Jalur pemberangkatan
		Jalur kedatangan
		Informasi pelayanan
		Informasi angkutan lanjutan
		Informasi gangguan perjalanan bus
		Tempat penitipan barang
		Fasilitas pengisian baterai
		Tempat naik dan turun penumpang
6	Kesetaraan	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi
		Fasilitas difabel
		Ruang ibu menyusui

Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian karakteristik atau jumlah yang dimiliki oleh populasi untuk diambil (Sugiyono, 2017). Untuk mengetahui kecil atau besar sampelnya melalui populasi atau jumlah, digunakan rumus Mustafa (2010) dalam slovin sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

n : Sampel jumlah.

N : Populasi jumlah.

e : Kesalahan tingkat sampel yang ditolerir sejumlah 10%.

Adapun jumlah penduduk Desa Bojonggede pada tahun 2023 adalah 266.481 orang. Berdasarkan jumlah penduduk dan rumus sampel, maka jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{266.481}{1 + 266.481(0,1)^2} = 97,72 \approx 100$$

Dalam Arikunto (2019), teknik sampel terdapat menjadi 2 bagian, *probability sampling* dan *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan *probability sampling* karena dapat memberikan kemudahan atau peluang yang sejajar untuk dipilih menjadi sampel bersama *simple random sampling* yang menjadi sampel anggota dari populasi penelitian tanpa melihat strata yang ada.

Metode Analisis

1. Mengidentifikasi Kondisi Eksisting terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Bojonggede

Analisis ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam Moleong (2017), metode deskriptif kualitatif merupakan hasil dari data yang berbentuk narasi tertulis atau lisan dari individu serta subjek yang tengah diamati. Analisis ini akan menghasilkan kondisi eksisting Terminal Bojonggede berdasarkan variabel indikator ketersediaan dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015.

2. Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Berdasarkan Standar Pelayanan Terminal Bojonggede

Analisis ini menggunakan metode analisis kuantitatif yaitu tabulasi hasil kuesioner dan wawancara melalui skala likert dan skoring berdasarkan analisis deskriptif sebelumnya.

- Analisis Persepsi Masyarakat

Analisis persepsi masyarakat dilakukan berdasarkan penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Kecamatan Bojonggede dan para pengguna moda angkutan terminal. Pertanyaan-pertanyaan tersebut didasarkan pada indikator ketersediaan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 yang sudah diklasifikasikan menjadi lima (5), yaitu:

Tabel 2. Klasifikasi dan Nilai Untuk Kuesioner

No	Klasifikasi	Nilai
1	Sangat layak	5
2	Layak	4
3	Cukup layak	3
4	Kurang layak	2
5	Tidak layak	1

Setelah mendapatkan nilai dari setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai dari hasil kuesioner. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Total Nilai} = \text{Responden} \times \text{Nilai Klasifikasi}$$

Dari hasil tersebut, ditentukan skor masing-masing berdasarkan variabel yang ada dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor} = \frac{\text{Jumlah dari Total Nilai}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

Setelah mendapatkan skor dari setiap variabel, dihasilkan kualitas sarana dan prasarana terminal dengan klasifikasi yang sudah dibuat. Untuk menentukan klasifikasi tersebut, digunakan kelas interval dari skor variabel standar pelayanan terminal dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor Terbesar} - \text{Skor Terkecil}}{\text{Kelas Kelayakan}}$$

Skor terbesar : 40

Skor terkecil : 10

Kelas kelayakan : 5

Interval : $40-10/(5)$

Interval jenis pelayanannya adalah enam, sehingga diperoleh klasifikasi kelayakan seperti pada Tabel 3. Berdasarkan klasifikasi kelayakan tersebut, disusun deskripsi untuk menggambarkan persepsi masyarakat.

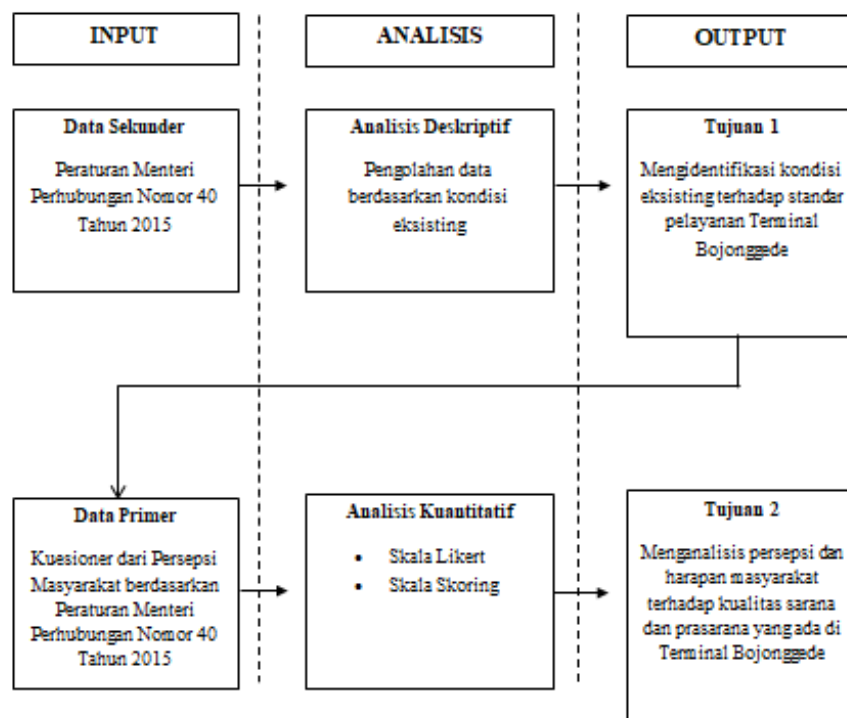
Tabel 3. Klasifikasi Kelayakan Nilai Standar Pelayanan

No	Klasifikasi	Nilai
1	Sangat layak	37-43
2	Layak	30-36
3	Cukup layak	23-29
4	Kurang layak	17-23
5	Tidak layak	10-16

- Analisis Harapan Masyarakat

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis harapan masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana di Terminal Bojonggede. Data harapan masyarakat Terminal Bojonggede diperoleh dari kuesioner berdasarkan indikator ketersediaan dari setiap variabel Perhub Nomor 40 Tahun 2015.

Adapun tahapan analisis dapat dilihat melalui kerangka analisis pada Gambar 3.



Gambar 3. Kerangka Analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transportasi memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah. Secara umum, Terminal Bojonggede memiliki fasilitas seperti

bangunan utama, tempat parkir kendaraan umum, shelter angkutan umum, kantor UPT, akses pintu masuk dan keluar, serta indikator ketersediaan lainnya.

Kondisi Eksisting Sarana dan Prasarana Terminal Bojonggede

Analisis didasarkan pada variabel yang terdapat di Perhub Nomor 40 Tahun 2015, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

• Kondisi Keselamatan

Terminal Bojonggede memiliki 1 indikator sarana berupa Informasi fasilitas keselamatan, dan 2 indikator prasarana berupa jalur pejalan kaki, dan fasilitas keselamatan jalan. Dari hasil observasi lapangan, informasi fasilitas keselamatan di Terminal Bojonggede sangat minim karena hanya ada di ruangan petugas operasional, sementara jalur pejalan kaki tidak sepenuhnya bersih karena aktivitas Pedagang Kaki Lima (PKL). Fasilitas keselamatan jalan berupa lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) juga masih sangat kurang memadai karena sebagian lampu tidak hidup apabila terjadi di malam hari.



Keterangan: (a) Sarana Informasi Fasilitas Keselamatan, (b) Prasarana Jalur Pejalan Kaki, (c) Prasarana Fasilitas Keselamatan Jalan

Gambar 4. Kondisi Eksisting Variabel Keselamatan

• Kondisi Keamanan

Terminal Bojonggede memiliki 2 indikator sarana berupa fasilitas keamanan (pos depan), dan petugas keamanan. Dari hasil observasi lapangan, fasilitas keamanan seperti pos sangat mudah untuk dijangkau karena letaknya berada pada akses pintu masuk utama, sementara petugas keamanan tidak rutin melakukan patroli karena jumlah anggotanya sangat terbatas.



Keterangan: (a) Sarana Fasilitas Keamanan, (b) Sarana Petugas Keamanan

Gambar 5. Kondisi Eksisting Variabel Keselamatan

• Kondisi Kehandalan atau Keteraturan

Terminal Bojonggede memiliki 2 indikator sarana berupa jadwal kedatangan dan keberangkatan, petugas operasional, dan 1 indikator prasarana berupa kantor penyelenggara terminal. Dari hasil observasi lapangan, jadwal kedatangan dan keberangkatan bisa dilihat pada aplikasi berkendara moovit, dan petugas operasional terminal memberitahu pada saat wawancara bahwa mereka memiliki jam kerja yang terbatas (08.00-13.00 WIB). Kantor Penyelenggara Terminal Bojonggede memiliki 2 lantai pada bangunan utama, dan lantai yang berada di atas adalah lantai khusus yang diisi oleh petugas operasional dan keamanan.



Keterangan: (a) Sarana Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan, (b) Sarana Petugas Operasional Terminal, (c) Prasarana Kantor Penyelenggara Terminal

Gambar 6. Kondisi Eksisting Variabel Kehandalan

• Kondisi Kenyamanan

Terminal Bojonggede memiliki 2 indikator sarana berupa fasilitas kebersihan, lampu penerangan ruangan, dan 6 indikator prasarana berupa ruang tunggu, toilet, fasilitas peribadatan, ruang terbuka hijau, rumah makan, dan drainase. Dari hasil observasi lapangan, fasilitas kebersihan dan lampu penerangan ruangan cukup memadai. Ruang Tunggu yang ada di Terminal Bojonggede berjenis pelataran dan tidak memiliki kursi. Toilet dan fasilitas peribadatan kurang begitu nyaman, ruang terbuka hijau sangat terbatas, dan fasilitas rumah makan cukup baik karena memiliki pelayanan yang ramah. Sementara itu, drainase kurang begitu diperhatikan oleh pengelola sehingga saluran tersebut penuh dengan sampah-sampah plastik.



Keterangan: (a) Sarana Fasilitas Kebersihan, (b) Sarana Lampu Penerangan Ruangan, (c) Prasarana Ruang Tunggu, (d) Prasarana Toilet, (e) Prasarana Fasilitas Peribadatan, (f) Prasarana Ruang Terbuka Hijau, (g) Prasarana Rumah Makan, (h) Prasarana Drainase

Gambar 7. Kondisi Eksisting Variabel Kenyamanan

• Kondisi Kemudahan atau Keterjangkauan

Terminal Bojonggede memiliki 3 indikator prasarana berupa letak jalur pemberangkatan, letak jalur kedatangan, dan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi. Dari hasil observasi lapangan, letak jalur pemberangkatan dan letak jalur kedatangan sangat mudah diakses karena angkutan umum yang masuk ke dalam shelter menggunakan jalur yang sesuai dengan masing-masing tujuannya, sementara tempat parkir kendaraan umum dan pribadi cukup luas dan kendaraan dijaga dengan baik oleh penduduk sekitar kepercayaan petugas terminal.



Keterangan: (a) Prasarana Letak Jalur Pemberangkatan, (b) Prasarana Letak Jalur Kedatangan, (c) Prasarana Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Pribadi

Gambar 8. Kondisi Eksisting Variabel Kemudahan

Analisis Persepsi dan Harapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana di Terminal Bojonggede

Analisis Persepsi Masyarakat

Analisis persepsi masyarakat menggunakan indikator berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Indikator tersebut disusun dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat dan para pengguna terminal berupa angka sebagai penilaian terhadap fasilitas di Terminal Bojonggede. Setiap indikator dinilai dan dijumlahkan seluruhnya. Dari hasil total nilai yang telah diperoleh, ditentukan skor kelayakannya berdasarkan jumlah indikator yang ada di Terminal Bojonggede, seperti yang terlihat di Tabel 4.

Tabel 4. Skoring Berdasarkan Tingkat Kelayakan

Variabel	Indikator	Total Nilai	Skor
Keselamatan	Trotoar atau jalur pengguna moda	366	311
	Fasilitas keselamatan	285	
	Jalur atau tangga evakuasi	-	
	Alat pemadam atau fasilitas kebakaran	-	
	Fasilitas kesehatan	-	
	Fasilitas atau petugas pemeriksa kelaikan kendaraan	-	
	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan	-	
	Informasi keselamatan	281	
	Informasi kesehatan	-	
	Informasi fasilitas perbaikan ringan kendaraan bermotor	-	
Keamanan	Fasilitas atau pos keamanan	288	299
	Pengaduan keamanan melalui Media	-	
	Keamanan terminal atau petugas berjaga	310	
	Jadwal kedatangan dan keberangkatan	381	328

Variabel	Indikator	Total Nilai	Skor
Kehandalan atau Keteraturan	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan tidak dalam trayek lanjutan	-	328
	Gate tiket atau loket	-	
	Kantor penyelenggara atau ruang kendali terminal	331	
	Orang yang bekerja secara operasional (Petugas) pada terminal	272	
Kenyamanan	Ruang menunggu	307	328
	Kamar mandi	269	
	Mushala	297	
	Akses ruangan hijau	333	
	Rumah atau fasilitas tempat makan	395	
	Fasilitas kebersihan	350	
	Ruang istirahat para awak di terminal	-	
	Smoking area	-	
	Saluran drainase	287	
	Hotspot area	-	
	Reading corner	-	
	Penerangan lampu ruangan	387	
Kemudahan atau Keterjangkauan	Letak jalur pemberangkatan	433	412
	Letak jalur kedatangan	431	
	Pelayanan informasi	-	
	Akses angkutan lanjutan	-	
	Gangguan informasi perjalanan bus	-	
	Loker barang atau penitipan	-	
	Charger corner	-	
	Aksesibilitas naik atau penumpang turun	-	
Kesetaraan	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	373	-
	Fasilitas cacat	-	
	Ruang asi	-	

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa Terminal Bojonggede belum sepenuhnya memiliki standar pelayanan minimal yang berlaku. Tidak setiap indikator memiliki nilai, terutama pada variabel kesetaraan yang tidak mempunyai indikator fasilitas cacat (difabel) serta ruang tertutup seperti ruang asi. Dari penilaian indikator yang ada pada setiap variabel, kualitas standar kelayakan dapat diklasifikasikan setelah mendapatkan total skor dan total nilai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah berdasarkan 5 kelas atau jenis variabel yang tersedia di Terminal Bojonggede.

Data tertinggi : 433
 Data terendah : 272
 Jumlah kelas : 5
 Ki : $(\text{Tertinggi} - \text{Terendah}) / 5 = 32$

Tabel 5. Kelas Kelayakan Terminal Bojonggede

No	Klasifikasi	Skor
1	Sangat layak	404-436

No	Klasifikasi	Skor
2	Layak	371-403
3	Cukup layak	338-370
4	Kurang layak	305-337
5	Tidak layak	272-304

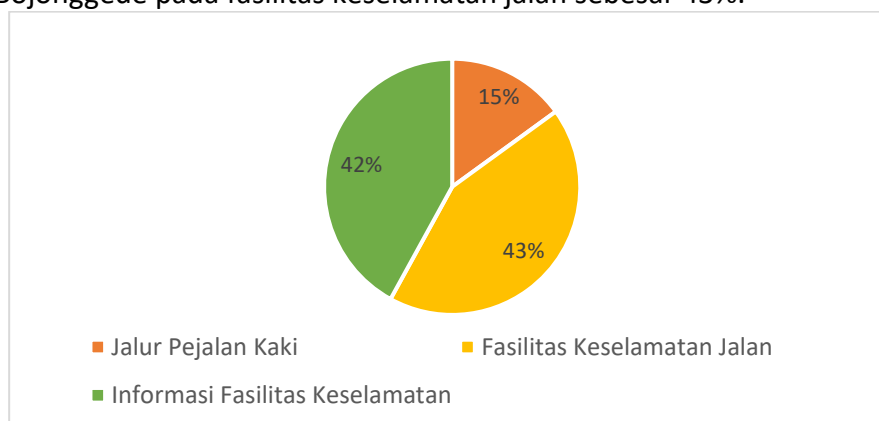
Dari Tabel 4 dan 5, hanya variabel kemudahan yang masuk ke dalam klasifikasi sangat layak dengan perolehan skor (412), sementara variabel keselamatan (311), variabel kehandalan (328), variabel kenyamanan (328) masuk ke dalam klasifikasi kurang layak, dan variabel keamanan (299) diklasifikasikan menjadi tidak layak.

Analisis Harapan Masyarakat

Analisis harapan masyarakat diperoleh, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna dan masyarakat di sekitar Terminal Bojonggede. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner tersebut, diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan harapan masyarakat terhadap indikator yang tersedia di Terminal Bojonggede.

• **Kondisi Keselamatan**

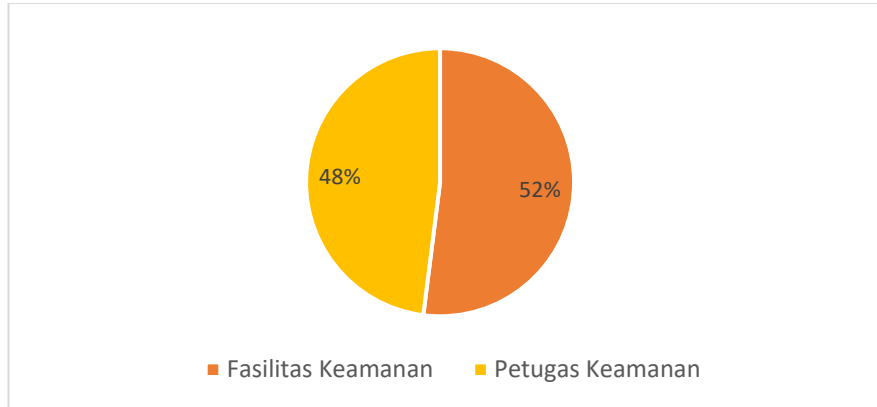
Masyarakat memberikan harapan terbesar terhadap peningkatan fasilitas yang ada di Terminal Bojonggede pada fasilitas keselamatan jalan sebesar 43%.



Gambar 9. Harapan Masyarakat terhadap Kondisi Keselamatan di Terminal Bojonggede

• **Kondisi Keamanan**

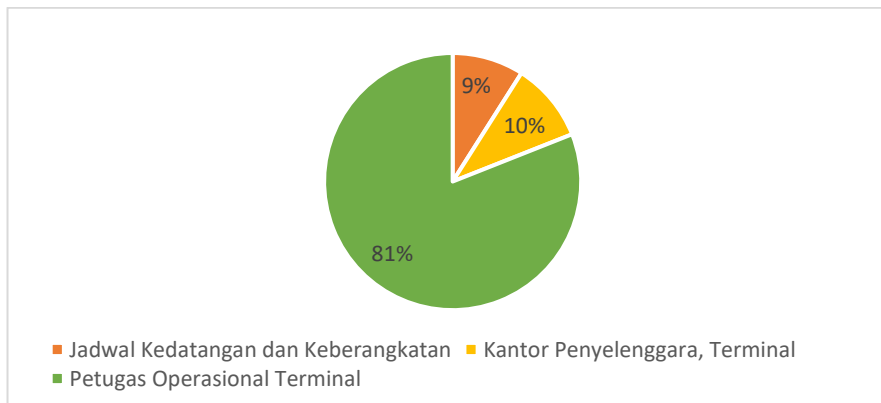
Masyarakat memberikan harapan terbesar terhadap peningkatan fasilitas keamanan di Terminal Bojonggede sebesar 52%.



Gambar 10. Harapan Masyarakat terhadap Kondisi Keamanan di Terminal Bojonggede

• Kondisi Kehandalan atau Keteraturan

Masyarakat memberikan harapan terbesar terhadap peningkatan fasilitas pada Petugas Operasional Terminal sebesar 81%.



Gambar 11. Harapan Masyarakat terhadap Kondisi Kehandalan di Terminal Bojonggede

• Kondisi Kenyamanan

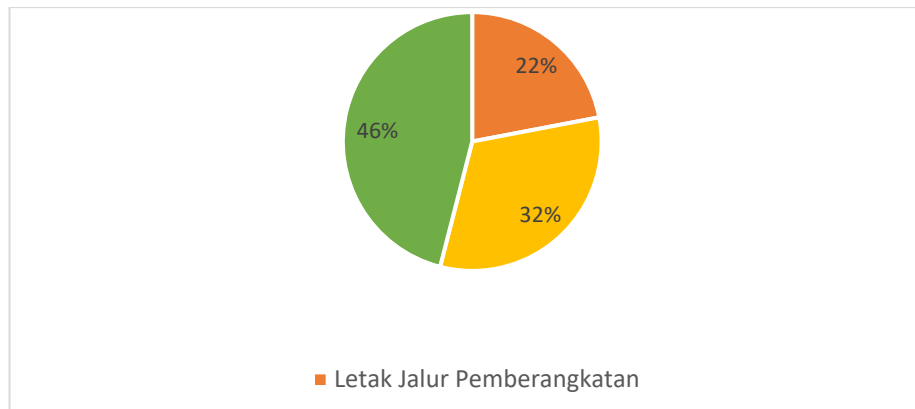
Masyarakat memberikan harapan terbesar terhadap peningkatan fasilitas yang ada di Terminal Bojonggede pada toilet sebesar 44%.



Gambar 12. Harapan Masyarakat terhadap Kondisi Kenyamanan di Terminal Bojonggede

- **Kondisi Kemudahan atau Keterjangkauan**

Masyarakat memberikan harapan terbesar terhadap peningkatan fasilitas yang ada di Terminal Bojonggede berupa tempat parkir sebesar 46%.



Gambar 13. Harapan Masyarakat terhadap Kondisi Kemudahan di Terminal Bojonggede

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, Terminal Bojonggede masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan penyelenggaraan atau minimum yang berlaku. Secara keseluruhan, Terminal Bojonggede masih memerlukan peningkatan signifikan pada beberapa aspek-aspek fasilitas tertentu, seperti fasilitas keselamatan jalan, fasilitas keamanan, petugas operasional, toilet, dan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi. (2) Berdasarkan hasil analisis persepsi dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan Terminal Bojonggede dinilai masih belum sepenuhnya optimal. Dari enam variabel utama, hanya variabel kemudahan yang masuk ke dalam kategori sangat layak, sedangkan variabel keselamatan, kehandalan, dan kenyamanan, dikategorikan kurang layak, serta variabel keamanan dinilai yang paling tidak layak.

SARAN

Terdapat beberapa saran yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Bojonggede. Saran-saran tersebut diantaranya: (1) perlunya peningkatan kualitas pelayanan terminal seperti fasilitas keselamatan jalan yang masih sangat kurang memadai, toilet yang kurang begitu nyaman, dan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang diharapkan masyarakat dan para pengguna memiliki atap; (2) perlunya peningkatan kualitas keamanan, seperti petugas keamanan yang tidak rutin melakukan patroli karena memiliki jumlah anggota yang terbatas, serta mengadakan pengaduan melalui media agar para pengguna terminal lebih mudah untuk membuat laporan saat terjadi hal yang tidak diinginkan; serta (3) perlunya peningkatan pelatihan dan kesadaran petugas terminal terkait dengan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam harapan masyarakat, serta melakukan evaluasi terhadap fasilitas secara berkala agar kualitas pelayanan Terminal Bojonggede menjadi lebih baik dan berkelanjutan.

Audit ini dapat dilakukan dan bekerja sama dengan orang-orang terkait seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor, Dinas Sosial, dan Dinas Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. (2024). *Kecamatan Bojonggede dalam angka 2024*. Badan Pusat Statistik. <https://bogorkab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/6b372b842ab56ed13d5bc726/kecamatan-bojonggede-dalam-angka-2024.html>
- Hariyono, H. Z. (2024). *Evaluasi kenyamanan ruang tunggu Terminal Bus Pilangsari Sragen berdasarkan kajian fungsi dan ketersediaan fasilitas*. Prosiding Seminar Ilmiah Arsitektur (SIAR), Universitas Muhammadiyah Surakarta. <https://proceedings.ums.ac.id/siar/article/view/4533/4169>
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., Parlindungan, P., & Febriansyah, R. (2021). *Standar pelayanan terminal penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Sistem Transportasi & Logistik, 1(1), 14–18. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl/article/download/629/306>
- Jaya, GNP. (2024). *Perencanaan transportasi dan aplikasinya di Kota Semarang dan Kota Denpasar*. Bogor: Unpak Press.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. (2015, 23 Februari). *Berita Negara RI No. 306*. JDIH BPK RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103418/permenhub-no-40-tahun-2015>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103530/permenhub-no-132-tahun-2015>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/284248/permenhub-no-24-tahun-2021>
- Mustafa, M. (2010). *Metode penelitian bagi pendidik*. Jakarta: PT Multi Kreasi Satu Delapan.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patombongi, E. K., Tungka, A. E., & Moniaga, I. L. (2020). *Terminal tipe C di Tahuna: Arsitektur neo vernakular*. Jurnal Arsitektur DASENG, 9(1), 1-12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/daseng/article/view/30161>
- Pemerintah Kabupaten Bogor. (2024). *Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Bogor Tahun 2024-2044*. Bogor: Pemerintah Kabupaten Bogor. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/300691/perda-kab-bogor-no-1-tahun-2024>
- Pribadi, T. W., Praja, S. W., & Nomin, S. (2025). *Evaluasi kinerja fasilitas pelayanan Terminal Tipe A Sei Ambawang Kubu Raya* (Draft skripsi). Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. <https://digilib.ptdisttd.ac.id/10147/1/DRAFT%20SKRIPSI.pdf>
- Savitri, A. A. (2017). *Tinjauan Perencanaan Terminal Penumpang Angkutan Darat pada Terminal Malengkeri* (Tugas Akhir, Universitas Hasanuddin). Makassar, Indonesia. Diakses dari <https://core.ac.uk/download/pdf/89564098.pdf>

Siswanto, J. (2016). *Pengertian transportasi menurut para ahli*. *Joko Siswanto Blog*.
<https://jokofhunas.wordpress.com/2016/02/24/pengertian-transportasi-menurut-para-ahli/>

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.