

LAPORAN BULANAN
TERMINAL TIPE A TIDAR MAGELANG

PERIODE MEI



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BPTD KELAS I JAWA TENGAH
SATUAN PELAYANAN TERMINAL TIPE A TIDAR MAGELANG
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan Laporan Bulanan dengan aman dan lancar.

Laporan Kegiatan ini merupakan perwujudan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah. Penyusunan Laporan Bulanan Terminal Tipe A Tidar Magelang mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Penyusunan Laporan ini disusun untuk memberikan informasi gambaran terperinci tentang pelaksanaan tugas dan fungsi Terminal Tipe A Tidar Magelang dengan tetap memperhatikan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan baik langsung maupun tidak langsung, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Waalaikumsalam Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

PENGAWAS SATUAN PELAYANAN TERMINAL TIPE A MAGELANG



ARIS MUJONO., S.Sit., M.T.

Pembina / IVa

NIP. 197502261998031006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Visi	1
B. Misi	1
C. Sejarah Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tidar Magelang	2
D. Tugas Pokok dan Fungsi	2
E. Struktur Organisasi	4
BAB II : PELAKSANAAN KEGIATAN	5
A. Kegiatan Rutin Setiap Hari	5
B. Data Produksi Bulan Mei	9
C. Data Rampcheck Bulan Mei	10
D. Data Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Mei	12
BAB III : PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran	16

BAB I

PENDAHULUAN

Laporan Bulanan di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tidar Magelang merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan berupa informasi mengenai pertanggungjawaban kepada pimpinan dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat di Terminal. Pelaksanaan tugas dan fungsi Terminal Tipe A Tidar Kota Magelang yang telah ditetapkan secara implementatif dapat terlihat dalam kegiatan sistematis representatif dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Terminal sebagai pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaik dan menurunkan orang/barang serta perpindahan moda angkutan dan penyediaan informasi di bidang lalu lintas dan angkutan jalan di Magelang.

Laporan ini berisi tentang gambaran konkrit mengenai kegiatan yang telah dilakukan Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tidar Kota Magelang secara garis besar. kegiatan yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2021.

A. Visi

1. Terwujudnya Terminal Tipe A Tidar Magelang yang bersih, aman, nyaman, ramah, berbasis teknologi, menjadi pusat pendidikan keselamatan lalu lintas dan menunjang perekonomian masyarakat.

B. Misi

1. Menjadikan Terminal Tipe A Tidar Magelang yang bebas sampah.
2. Menjamin penyelenggaraan sistem transportasi darat yang aman dan nyaman.
3. Menjamin pengawasan dan pengendalian dalam rangka ketertiban penyelenggaraan perhubungan darat.
4. Menjamin pelayanan sistem transportasi darat yang berkualitas dan terjangkau ke seluruh lapisan masyarakat.

5. Menjadikan Terminal Tipe A Tidar Magelang yang jadi pusat pendidikan keselamatan lalu lintas.
6. Menjadi Terminal yang menunjang perekonomian, khususnya masyarakat Magelang.
7. Menjamin penyelenggaraan sistem transportasi darat yang berbasis teknologi.

C. Sejarah Terminal Tipe A Tidar Magelang

Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tidar atau lebih dikenal dengan Terminal Soekarno-Hatta merupakan Terminal Bus Tipe A yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta, Tidar Utara, Magelang Selatan, Kota Magelang, Jawa Tengah. Karena terletak di jalan nasional terminal ini ramai oleh bus dari arah Semarang, Yogyakarta, Salatiga dan lain-lain. Selain itu ada juga angkutan kota yang meramaikan Terminal tersebut. Terminal Tidar melayani trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Terminal Tipe A Tidar Magelang diresmikan pada tahun 1990 oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah, dikelola oleh Pemerintah Kota Magelang dan Dinas Perhubungan Kota Magelang.

Pada tahun 2017 terjadi serah terima pengelolaan Terminal Tipe A Tidar Magelang dari Dinas Perhubungan Kota Magelang kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan.

D. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Pengawas Satuan Pelayanan
 1. Merencanakan teknis operasional Terminal Tipe A kelas II (rencana kerja).
 2. Melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penelaahan data/informasi sebagai bahan laporan.
 3. Monitoring dan evaluasi kegiatan Terminal Tipe A kelas II.
 4. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait.
 5. Melakukan pengelolaan ketatausahaan Terminal Tipe A kelas II.

- b. Pengelola Teknologi Informasi
 - 1. Melaksanakan pengecekan dan perawatan penunjang kerja bagian administrasi dan lapangan.
 - 2. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras secara berkala.
- c. Teknis dan Administrasi
 - 1. Menyusun program kerja bidang ketatausahaan.
 - 2. Melaksanakan kersirsipan dokumen pegawai.
 - 3. Melaksanakan kearsipan surat-menyurat.
 - 4. Melaksanakan laporan administrasi kepegawaian.
- d. Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat
 - 1. Melaksanakan pencatatan data kendaraan dan jumlah penumpang yang datang dan berangkat.
 - 2. Melaksanakan pencatatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus.
 - 3. Menyusun laporan hasil rekapitulasi data Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat secara berkala.
- e. Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)
 - 1. Mensosialisasikan tentang keselamatan transportasi jalan kepada Masyarakat.
 - 2. Melaksanakan penyidikan pelanggaran bidang LLAJ di Terminal.
 - 3. Melakukan analisis terhadap data pelanggaran di wilayah Terminal.
 - 4. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan sanksi pelanggaran bidang LLAJ di Terminal.
- f. Pegatur Lalu Lintas
 - 1. Mengatur dan mengarahkan angkutan di zona kedatangan dan keberangkatan.
 - 2. Mengatur dan mengarahkan angkutan di zona pengendapan.
 - 3. Mengatur dan mengarahkan parkir di area terminal.
 - 4. Mengatur dan mengendalikan pergerakan penumpang di dalam terminal.

g. Penguji Kendaraan Bermotor

Melaksanakan pemastian kelaikan jalan kendaraan yang meliputi pengujian berkala kendaraan bermotor, pengujian tipe kendaraan bermotor, rancang bangun dan rekayasa kendaraan bermotor.

h. Kebersihan

Memelihara kebersihan dan memberikan pelayanan kebersihan lingkungan area Terminal.

E. Struktur Organisasi

Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tidar Magelang dipimpin oleh Pengawas Satuan Pelayanan dengan membawahi Pengelola Teknologi Informasi, Administrasi, Petugas Pencatatan Kedatangan, Keberangkatan dan Faktor Muat, Pengatur Lalu Lintas, Kebersihan dan Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Terminal Tipe A Tidar Magelang

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Rutin Setiap Hari

Kegiatan rutin yang dilakukan pegawai Terminal Tipe A Tidar setiap harinya meliputi :

a. Apel pagi

Kegiatan apel pagi dilaksanakan setiap hari Senin di setiap minggunya di pimpin oleh Wasatpel Terminal Tipe A Tidar Magelang, yang kemudian dilanjutkan dengan rapat koordinasi mingguan yang dilaksanakan di ruang rapat.

b. Menjaga kebersihan lingkungan terminal

Hal ini merupakan kewajiban seluruh pegawai di lingkungan Terminal Tipe A Tidar untuk selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan.

c. Pendataan kedatangan dan keberangkatan bus dan penumpang AKAP dan AKDP

Pendataan kedatangan dan keberangkatan bus di catat oleh regu operasional di masing – masing pos kedatangan dan pos keberangkatan. Pencatatan kedatangan, keberangkatan dan faktor muat kendaraan berfungsi untuk memperoleh data yang diperoleh dari pengamatan langsung. Manfaat data tersebut antara lain sebagai acuan kegiatan, dasar perencanaan, membuat keputusan dan sebagai bahan evaluasi.

d. Survey kepuasan masyarakat

Survey kepuasan masyarakat adalah kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam hal ini para penumpang di Terminal Tipe A Tidar yang memberikan penilaian melalui survey yang kita lakukan dengan mengisi link pendataan skm.dephub.go.id.

e. Rampcheck bus

Ramp check dilakukan untuk melihat dan memeriksa lebih dini hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan, misalnya dengan cara

melakukan pengecekan visual fisik kendaraan, pemeriksaan fungsi-fungsi alat-alat pendukung operasional kendaraan, pemeriksaan terhadap surat-surat administrasi kendaraan, pemeriksaan surat-surat kelengkapan kendaraan, pemeriksaan fungsi roda serta lampu kendaraan, sistem alat kemudi, sistem penerangan, fasilitas tanggap darurat, serta perlengkapan lainnya yang terkait dengan keamanan dan kenyamanan berkendara.

f. Melakukan Pengaturan Lalu Lintas

Pengaturan lalu lintas merupakan kegiatan mengatur jalannya lalu lintas utamanya di lingkungan Terminal Tipe A Tidar. Pengaturan lalu lintas mempunyai tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien melalui manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas.

g. Pelayanan penumpang Kehabisan bekal

Disini kami pegawai Terminal Tipe A Tidar Magelang membantu para penumpang yang kehabisan ongkos perjalanan dengan menaikan penumpang sesuai dengan tujuannya tanpa biaya atau gratis.

h. Menghibur pengunjung melalui Pojok Musik Terminal Tidar

Pada area di pojok ruang tunggu Terminal Tipe A Tidar Magelang tersedia area pojok musik, area dimana penumpang atau pegawai bisa menyalurkan bakat menyanyinya untuk menghibur penumpang lain yang sedang menunggu kedatangan bus.

B. Data Produksi Bulan Mei

Data produksi yaitu data penyimpanan atau pencatatan jumlah kedatangan dan keberangkatan bus, serta jumlah penumpang yang turun dan naik pada Terminal Tipe A Tidar setiap harinya. Di Terminal Tipe A Tidar sendiri, terdapat bus AKAP dan juga angkutan antar kota atau AKDP.

a. Data Produksi Bulan Mei

Berikut data produksi Bulan Mei pada Terminal Tipe A Tidar :

Tabel 2.1. Data Produksi Bulan Mei

NO	HARI/ TANGGAL	AKAP						AKDP						JUMLAH						JUMLAH PENUMPANG DI TIA TIDAR
		KEDATANGAN			KEBERANGKATAN			KEDATANGAN			KEBERANGKATAN			KEDATANGAN			KEBERANGKATAN			
		JUMILAH BUS	PNP DATANG	PNP TURUN	JUMILAH BUS	PNP NAIK	PNP BERANGKAT	JUMILAH BUS	PNP DATANG	PNP TURUN	JUMILAH BUS	PNP NAIK	PNP BERANGKAT	JML BUS	PNP DATANG	PNP TURUN	JML BUS	PNP NAIK	PNP BERANGKAT	
1	01 May 2025	173	1767	480	173	534	1821	137	489	371	137	476	594	310	2256	851	310	1010	2415	3266
2	02 May 2025	160	1271	344	160	564	1491	146	460	323	146	462	599	306	1731	667	306	1026	2090	2757
3	03 May 2025	176	1619	529	176	625	1715	152	475	315	152	424	584	328	2094	844	328	1049	2299	3143
4	04 May 2025	177	2183	500	177	728	2411	143	542	354	143	515	703	320	2725	854	320	1243	3114	3968
5	05 May 2025	116	1012	243	116	403	1172	105	329	242	105	270	357	221	1341	485	221	673	1529	2014
6	06 May 2025	161	1313	421	161	630	1522	159	493	314	159	414	593	320	1806	735	320	1044	2115	2850
7	07 May 2025	157	1116	358	157	591	1349	162	544	367	162	387	564	319	1660	725	319	978	1913	2638
8	08 May 2025	169	1336	408	169	576	1504	135	411	291	135	372	492	304	1747	699	304	948	1996	2695
9	09 May 2025	157	1549	525	157	659	1683	129	536	353	129	421	604	286	2085	878	286	1080	2287	3165
10	10 May 2025	186	2278	749	186	651	2180	144	659	396	144	573	836	330	2937	1145	330	1224	3016	4161
11	11 May 2025	167	2083	631	167	572	2024	119	475	364	119	427	538	286	2558	995	286	999	2562	3557
12	12 May 2025	207	2796	550	207	808	3054	130	646	400	130	383	629	337	3442	950	337	1191	3683	4633
13	13 May 2025	196	2511	520	196	1040	3031	145	621	392	145	409	638	341	3132	912	341	1449	3669	4581
14	14 May 2025	172	1610	438	172	707	1879	160	516	326	160	477	667	332	2126	764	332	1184	2546	3310
15	15 May 2025	175	1382	419	175	687	1650	162	544	382	162	458	620	337	1926	801	337	1145	2270	3071
16	16 May 2025	147	1124	296	147	560	1388	119	389	249	119	281	421	266	1513	545	266	841	1809	2354
17	17 May 2025	170	1505	503	170	622	1624	142	480	336	142	451	595	312	1985	839	312	1073	2219	3058
18	18 May 2025	178	1774	492	178	632	1914	134	539	319	134	412	632	312	2313	811	312	1044	2546	3357
19	19 May 2025	177	1493	428	177	644	1709	176	505	375	176	429	599	353	1998	803	353	1073	2268	3071
20	20 May 2025	167	1275	364	167	542	1453	167	534	372	167	416	578	334	1809	736	334	958	2031	2767
21	21 May 2025	157	1168	332	157	529	1365	171	486	361	171	467	592	328	1654	693	328	996	1957	2650
22	22 May 2025	155	1219	403	155	552	1368	147	416	281	147	450	585	302	1635	684	302	1002	1953	2637
23	23 May 2025	143	1031	298	143	427	1160	131	432	283	131	323	472	274	1463	581	274	750	1632	2213
24	24 May 2025	167	1350	474	167	574	1450	150	506	358	150	416	564	317	1856	832	317	990	2014	2846
25	25 May 2025	181	1565	435	181	627	1757	113	401	274	113	419	546	294	1966	709	294	1046	2303	3012
26	26 May 2025	163	1324	460	163	586	1450	153	542	398	153	444	588	316	1866	858	316	1030	2038	2896
27	27 May 2025	157	1128	367	157	520	1281	151	397	315	151	505	587	308	1525	682	308	1025	1868	2550
28	28 May 2025	165	1554	369	165	589	1774	147	514	323	147	405	596	312	2068	692	312	994	2370	3062
29	29 May 2025	185	1524	459	185	615	1680	132	537	318	132	443	662	317	2061	777	317	1058	2342	3119
30	30 May 2025	167	1402	374	167	537	1565	146	452	309	146	375	518	313	1854	683	313	912	2083	2766
31	31 May 2025	150	1516	351	150	690	1855	148	520	346	148	456	630	298	2036	697	298	1146	2485	3182
TOTAL		5005	46011	13040	5005	18487	51458	4318	14901	10036	4318	12684	17549	9323	60912	23076	9323	31171	69007	92083
RATA RATA		167	1541	436	167	614	1719	144	496	336	144	425	585	311	2038	772	311	1038	2304	3076

Tabel 2.2. Rekap Data Produksi Bulan Mei

Data Bus	AKAP		AKDP	
	Kedatangan	Keberangkatan	Kedatangan	Keberangkatan
	5005	5005	4318	4318

Data Penumpang	AKAP		AKDP	
	Kedatangan	Keberangkatan	Kedatangan	Keberangkatan
	46011	51458	14901	17549

C. Data Rampcheck Bulan Mei

Untuk memastikan kendaraan yang masuk ke Terminal Tipe A Tidar Magelang setiap harinya maka Petugas Terminal Tipe A Tidar Magelang terus mengencarkan pemeriksaan kendaraan atau rampcheck bagi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).

Kegiatan *rampcheck* merupakan inspeksi keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman pelaksanaan inspeksi keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari tata cara pemeriksaan unsur administrasi dan unsur teknis dengan dilakukan secara

terus menerus sebagai tugas rutin di terminal. *Rampcheck* ini merupakan salah satu cara untuk mengurangi risiko kecelakaan dalam transportasi publik. Dengan memastikan bahwa kendaraan yang digunakan memenuhi standar keselamatan dan siap untuk dipakai.

Setelah dilakukan proses pengecekan kendaraan yang melanggar akan dilakukan penindakan seperti penilangan, pemberian surat peringatan bahkan dilarang untuk beroperasi. Kegiatan ini merupakan bentuk tanggung jawab petugas terminal untuk memastikan bus yang masuk terminal aman dan layak untuk digunakan.

a. Data *Rampcheck* Bulan Mei

Berikut data *rampcheck* Bulan Mei pada Terminal Tipe A Tidar :

Tabel 2.3. Rekap Data *Rampcheck* Bulan Mei

NO	TANGGAL	JENIS TRAYEK			JUNJAH TRAYEK	LAK	TIDAK LAK	LUI	JUNJAH KENDARAAN MELANGGAR							JUNJAH MELANGGAR	PENINDAKAN PELANGGARAN					KETERANGAN
		AKAP	AKOP	PARISATA					N TRAYEK	BERLAKU	SESUAI	MEMUNJUKAN	TIDAK	MEMUNJUKAN	LAK JALAN		PERINGATAN	TLANG	BEROPERASI	DARI	DITLANG	
1	01 May 2025	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
2	02 May 2025	2	3	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
3	03 May 2025	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
4	04 May 2025	1	4	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
5	05 May 2025	2	5	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	
6	06 May 2025	3	2	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
7	07 May 2025	2	3	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
8	08 May 2025	1	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
9	09 May 2025	3	2	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
10	10 May 2025	1	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
11	11 May 2025	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
12	12 May 2025	2	3	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
13	13 May 2025	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
14	14 May 2025	3	2	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
15	15 May 2025	3	1	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
16	16 May 2025	1	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
17	17 May 2025	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
18	18 May 2025	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
19	19 May 2025	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
20	20 May 2025	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
21	21 May 2025	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
22	22 May 2025	2	3	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	
23	23 May 2025	1	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
24	24 May 2025	1	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
25	25 May 2025	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
26	26 May 2025	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
27	27 May 2025	1	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
28	28 May 2025	0	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
29	29 May 2025	13	3	0	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	
30	30 May 2025	6	2	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	
31	31 May 2025	11	1	0	12	11	1	0	0	1	0	0	0	0	11	0	1	0	0	0	0	
JUNJAH		84	66	0	150	149	1	0	0	1	0	0	0	0	149	0	1	0	0	0	0	

Tabel 2.4. *Rampcheck* Bulan Mei

RAMPCHECK KENDARAAN AKDP & AKAP		
<i>Lokasi RAMPCHECK: TTA Tidar Magelang</i>		
Jumlah Bus AKAP	84	Unit
Jumlah Bus AKDP	66	Unit
Jumlah RAMPCHECK	150	Unit
Izin Operasional	149	Unit
Peringatan Perbaikan	1	Unit
Tilang / Dilarang Operasioanl	0	Unit



Gambar 2.4. Dokumentasi *Rampcheck* Kendaraan Bulan Mei

D. Data Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Mei

Aspek penilaian yang dinilai pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu :

a. Kualitas Pelayanan

Pada hal ini yang terkait kualitas pelayanan meliputi informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana prasarana, respon petugas, dan konsultasi serta pengaduan. Pada bagian ini petugas akan meminta pendapat masyarakat mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan.



Gambar 2.5. Kriteria Kualitas Pelayanan

b. Perilaku Penyimpangan Pelayanan

Pada hal ini yang terkait kualitas pelayanan meliputi diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungli, dan calo. Pada bagian ini petugas akan meminta pendapat masyarakat mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan.



Gambar 2.6. Kriteria Perilaku Penyimpangan Pelayanan

c. Evaluasi dan Perbaikan

Pada hal ini yang terkait evaluasi dan perbaikan meliputi pengarahan petugas/pegawai, dan perbaikan. Pada bagian ini petugas akan meminta pendapat masyarakat mengenai evaluasi dan perbaikan pelayanan pada unit layanan.

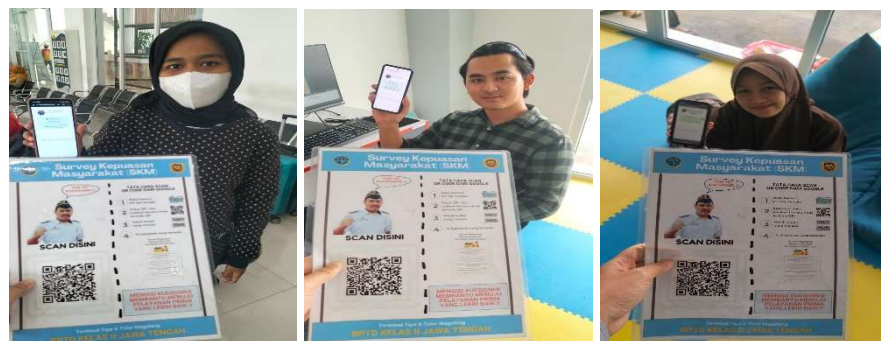


Gambar 2.7. Kriteria Evaluasi dan Perbaikan

Berikut rekap data survey kepuasan masyarakat pada Bulan Mei :

Tabel 2.5. Rekap Data Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Mei

Lokasi : Terminal Tipe A Tidar	
Responden Minggu 1	8
Responden Minggu 2	3
Responden Minggu 3	2
Responden Minggu 4	1
Total Responden Bulan Mei	14



Gambar 2.8. Dokumentasi Survey Kepuasan Masyarakat Bulan Mei

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Laporan Bulanan Terminal Tipe A Tidar Magelang Periode Bulan Mei diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Kegiatan Rutin Setiap Hari meliputi apel pagi setiap senin, menjaga kebersihan lingkungan terminal, pendataan kedatangan dan keberangkatan bus dan penumpang AKAP dan AKDP, survei kepuasan masyarakat, *rampcheck* bus, melakukan pengaturan lalu lintas, pelayanan penumpang kehabisan bekal, dan menghibur pengunjung melalui Pojok Musik Terminal Tidar.
- b. Data Produksi Kendaraan AKAP dan AKDP pada Bulan Mei **mengalami penurunan dibanding Bulan April**, diperoleh rekapitan dengan jumlah kedatangan bus AKAP sebanyak 5.005 bus, dan jumlah keberangkatan bus 5.005 bus. Serta jumlah kedatangan penumpang bus AKAP sebanyak 46.011 penumpang, dan jumlah keberangkatan penumpang bus AKAP 51.458 penumpang. Untuk rekapitan dengan jumlah kedatangan angkutan AKDP sebanyak 4.318, dan jumlah keberangkatan angkutan AKDP 4.318. Serta jumlah kedatangan penumpang angkutan AKDP sebanyak 14.901 penumpang, dan jumlah keberangkatan penumpang angkutan AKDP sebanyak 17.549 penumpang.
- c. Data *Rampcheck* pada Bulan Mei dilakukan *rampcheck* dengan total kendaraan 150 unit yang terdiri dari 84 unit bus AKAP dan 66 unit bus AKDP. Dari total kendaraan yang di *rampcheck* yang dinyatakan laik jalan atau mendapat izin operasional sejumlah 149 unit, 1 unit peringatan perbaikan, dan tilang / dilarang operasional sejumlah 0 unit.
- d. Data Survey Kepuasan Masyarakat pada **Bulan Mei mengalami penurunan responden dibanding Bulan April** dan diperoleh sebanyak 14 responden.

B. Saran

Agar terlaksananya kegiatan utama dan tambahan di Terminal Tipe A Tidar Kota Magelang perlu adanya dukungan dan kerjasama yang baik antara Pengawas Satuan Pelayanan dan Staff sehingga permasalahan dan kendala yang ada dapat ditangani dan diselesaikan secara bersama.