

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

2.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi melibatkan pergerakan atau pemindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain melalui sistem yang ditentukan, dengan tujuan tertentu (Morlok, 1988). Dalam transportasi aspek pentingnya adalah pergerakan fisik, yang mencakup pemindahan barang atau penumpang, baik dengan atau tanpa menggunakan transportasi, ke lokasi lain (Hadihardaja, 1997).

Transportasi orang atau barang merupakan kebutuhan sekunder yang muncul karena kebutuhan untuk mengakses komoditas atau layanan lainnya. Oleh karena itu, permintaan akan transportasi hanya muncul jika ada faktor-faktor yang melatarbelakanginya. Kebutuhan akan layanan transportasi tidak berdiri sendiri, tetapi justru dimotivasi oleh kebutuhan yang terkait dengan kepentingan lainnya (Morlok, 1988).

2.1.2 Transportasi Sebagai Suatu Sistem

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Imam samsudin (2017) transportasi sangat berperan penting untuk pendukung mobilitas masyarakat dan barang. Demi menunjang aktivitas tersebut maka dibutuhkan media untuk melakukan perpindahan atau perjalanan orang maupun barang untuk bisa sampai pada titik tujuan. Transportasi juga dapat menggerakkan atau pengangkutan para penumpang serta suatu barang secara fisik dari satu titik tempat ke titik lain, sehingga transportasi atau pengangkutan bisa digambarkan sebagai sesuatu yang bergerak, mempunyai tempat asal dan tempat tujuan yang saling berkaitan sehingga terbentuk suatu kesatuan dapat disebut “sistem”.

Sistem sendiri dapat diartikan sebagai suatu tatanan (keterpaduan) Unit kerja dan tugas khusus untuk melaksanakan proses tertentu. Sistem transportasi dijelaskan dalam 5 bagian:

1. Tenaga penggerak
2. Jalan
3. Terminal
4. Kendaraan
5. Sistem kontrol

2.2 Terminal Penumpang

2.2.1 Pengertian Terminal Penumpang

Dalam KM Perhubungan tahun 1995 terminal penumpang disebut juga prasarana angkutan jalan yang dirancang untuk menurunkan dan mengambil penumpang, angkutan kendaraan dalam atau luar, serta mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Anak Agung (2015) terminal penumpang sebagai prasarana transportasi darat yang sangat penting yaitu sebagai tempat penjemputan dan penurunan penumpang serta sebagai tempat pemberhentian angkutan umum di tengah perjalanan.

Infrastruktur transportasi dan penataan ruang sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup di wilayah tersebut. Berdasarkan persyaratan tersebut maka terminal harus dapat melayani, menerima, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan - kegiatan yang diakibatkan oleh pergerakan penumpang, barang dan kendaraan, sehingga terminal dapat beroperasi dengan lancar serta teratur.

2.2.2 Fungsi Terminal

Adapun fungsi dari terminal disebutkan dalam studi Triana (2017), menyebutkan fungsi terminal transportasi jalan dapat ditinjau dari 3 unsur, yaitu:

1. Tujuan dari terminal adalah untuk memberikan kenyamanan berpindah dari satu titik ke titik lain selama perjalanan dan juga sebagai tempat kantor informasi.

2. Peran terminal bagi negara adalah sebagai perencana dan pengatur lalu lintas untuk mengarahkan lalu lintas dan arus lalu lintas serta menghindari kemacetan, sumber pengumpulan dan pengontrol kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi pengusaha maupun operator adalah mengatur kegiatan angkutan umum, menyediakan sarana istirahat atau penunjang serta informasi bagi awak angkutan umum.

Hal ini, menurut Morlok (1988: 249), sesuai dengan fungsi terminal:

- a. Mengangkut suatu barang atau seseorang penumpang ke dalam transportasi serta menurunkan seseorang atau membongkar barang.
- b. Bepindah dari satu transportasi ke transportasi lainnya.
- c. Mengumpulkan para penumpang serta properti dari saat kedatangan hingga pada keberangkatan.
- d. Kemungkinan produk dapat dikumpulkan untuk diproses dan diangkut.
- e. Memberikan kenyamanan para pengguna terminal.
- f. Menyiapkan surat jalan.
- g. Kumpulkan kargo, pilih rute yang sesuai dengan rekening.
- h. Menjual tiket pengguna terminal dan memeriksa pesanan tempat.
- i. Menyiapkan kendaraan, pemeliharaan dan memutuskan apa yang harus dilakukan selanjutnya.
- j. Penumpang dan bagasi dikumpulkan dalam kelompok ekonomi untuk transportasi dan pengiriman untuk mencapai tujuan.

2.2.3 Tipe Terminal

Dalam KM Perhubungan Nomor 31 pada tahun 1995 mengklasifikasikan suatu tentang terminal untuk penumpang terdapat 3 (tiga) tipe yaitu:

1. Terminal penumpang Tipe A merupakan terminal penumpang dengan menyediakan angkutan umum untuk angkutan provinsi atau perbatasan, antar provinsi, perkotaan dan antar desa.
2. Terminal penumpang Tipe B merupakan terminal transit dengan menyediakan angkutan untuk didalam provinsi, desa juga antar kota.
3. Terminal untuk penumpang dengan tipe C, terminal penumpang yang menyediakan angkutan perkotaan dan antar desa.

2.2.4 Lokasi Terminal

Ketentuan terminal untuk penumpang ditinjau dari fungsi pelayanan terminal yang dinyatakan oleh Keputusan Menteri Perhubungan. Sehingga rencana menentukan lokasi terminal untuk penumpang yang tepat dengan suatu pertimbangan persyaratan pada titik – titik lokasi ditentukan sesuai KM Nomor 31 pada tahun 1995:

- a. Ketentuan lokasi terminal untuk yang tipe A:
 - Berada pada jaringan jalan regional perkotaan, dalam transportasi antar negara.
 - Letaknya di jalan dengan klasifikasi arteri yang mempunyai kelas jalan IIIA.
 - Pada jarak kedua tipe A adalah 20 km ke Pulau Jawa, 30 km ke Pulau Sumatera, dan 50 km ke pulau lainnya.
 - Ketersedian lahan sekurangnya 5 *hectare* untuk di Pulau Jawa dan Sumatera, 3 *hectare* untuk di pulau lainnya.
 - Harus ada jalan masuk dan keluar terminal, dihitung dari jalan masuk atau keluar, minimal 100 meter di Pulau Jawa dan 50 meter di pulau lain.
- b. Ketentuan lokasi terminal untuk yang tipe B:
 - Lokasi kendaraan tipe B pada jalur angkutan perkotaan di kota, wilayah dan negara bagian.
 - Berada di jalan utama atau jalan kolektor dan jalan kelas IIIB.

- Jarak terminal tipe A dan B adalah 15 km untuk yang berada dipulau Jawa dan 30 km untuk yang berada di pulau lainnya.
 - Ketersediaan lahan sekurangnya 3 (tiga) *hectare* untuk yang berada dipulau Jawa dan Sumatra, 2 (dua) *hectare* untuk yang dipulau lainnya.
 - Terdapat jalan keluar masuk terminal dengan jarak 50 m untuk yang berada dipulau jawa dan 30 m untuk yang berada dipulau lainnya.
- c. Ketentuan untuk terminal yang tipe C:
- Terletak di daerah Tingkat II dan jalur transit pedesaan..
 - Terletak di jalan kolektor, jalan lingkungan dan jalan kelas IIIA
 - Dapat diakses dari pintu masuk terminal hingga pintu keluar dalam kelancaran arus di sepanjang sisi terminal.
 - Ketersedian lahan sesuai dengan permintaan angkutan.

2.2.5 Kriteria Tentang Rancang Pembangunan Terminal

Beberapa kriteria tentang rancang pembangunan aspek yang harus dilengkapi pada suatu terminal menurut KM nomor 31 tahun 1995, yaitu:

a. Rancangan bangunan diterminal.

Beberapa hal perlu diperhatikan dalam merancang bangunan diterminal, yaitu:

1. Disyaratkan akomodasi untuk penumpang.
 2. Terdapat batasan yang sesuai antara lingkungan dan penggunaan lainnya seperti perkantoran, pendidikan, dan perumahan bagi penduduk setempat.
 3. Terminal harus mempunyai pembatas yang jelas antara arus kendaraan dan pergerakan orang.
 4. Harus ada batasan yang jelas antara jalan perkotaan dan pedesaan, lalu lintas AKDP, lalu lintas AKAP, lalu lintas didalam terminal.
- b. Penjabaran dampak lalu lintas.
- c. Penjabaran dampak ekologis.

2.2.6 Fasilitas Terminal

Terminal harus memberikan fasilitas yang baik kepada pengguna jasa terminal, oleh karena itu harus disediakan dalam jumlah yang cukup dan dipelihara sedemikian rupa sehingga dapat digunakan dalam jangka waktu lama dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai fungsinya.

Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 24 pada tahun 2021, fasilitas pelayanan terminal untuk penumpang dapat dibedakan menjadi dua, yaitu fasilitas utama dan fasilitas pendukung.

A. Fasilitas Utama

Fasilitas utama adalah fasilitas yang seharusnya tersedia di pangkalan pemberhentian bus untuk melayani pengguna meliputi calon penumpang, awak angkutan, dan masyarakat umum yang memerlukan layanan terminal angkutan umum. Fasilitas terpenting dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Pintu keluar angkutan umum, suatu platform yang beroperasi pada kendaraan umum pada saat penjemputan pengguna jasa angkutan atau pada saat memulai perjalanan atau pada saat perjalanan dilanjutkan pada suatu trayek lainnya.
- b. Jalur masuk angkutan umum, merupakan halaman yang melayani kendaraan umum pada saat pengguna jasa datang dan juga diartikan sebagai pemberhentian terakhir suatu perjalanan.
- c. Tempat parkir kendaraan, halaman yang berfungsi sebagai tempat istirahat kendaraan angkutan umum selama menunggu keberangkatan yang bersiap masuk jalur pemberangkatan bisa juga difungsikan sebagai tempat istirahat awak armada, para pengantar penumpang juga bisa meletakkan kendaraannya ditempat parkir yang sudah disediakan.
- d. Bangunan kantor terminal, bangunan yang berfungsi untuk operator didalam terminal dan bertugas memelihara, memberikan informasi tentang terminal dalam membantu serta melayani para calon penumpang.
- e. Ruang tunggu penumpang atau pengantar, dekat area keluar gedung, yang merupakan ruang tunggu bagi pengguna jasa angkutan atau tempat bertemunya jalur distribusi.

- f. Menara pengawas, bangunan yang difungsikan untuk memantau angkutan umum bahwa bila ada kesengajaan tidak mau masuk kedalam terminal.
- g. Loker penjualan karcis, tempat yang berfungsi sebagai pembelian karcis angkutan umum yang akan digunakan oleh pengguna jasa angkutan
- h. Media informasi, papan pemberitahuan bagi para calon pengguna jasa, petunjuk trayek bus serta jadwal perjalanan.
- i. Perlengkapan jalan, sarana yang difungsikan untuk mengatur ketertiban dan keselamatan jalan, misalnya rambu-rambu jalan, marka jalan, fasilitas pejalan kaki dan penerangan jalan.

B. Fasilitas pendukung

Fasilitas pendukung merupakan sarana tambahan dalam menunjang fasilitas utama. Fasilitas pendukung terminal meliputi:

- a. Toilet atau Wc.
- b. Kantin atau pertokoan.
- c. Musholla atau tempat peribadatan.
- d. Terdapat mesin anjungan tunai mandiri (ATM).
- e. Ruang pengaduan.
- f. Ruang pengobatan.
- g. Ruang ibu menyusui
- h. Lokasi untuk penitipan barang.
- i. Akses bagi penyandang disabilitas
- j. Taman.

Adanya perbedaan tipe terminal yang membuat beberapa kebutuhan luas fasilitas tidak sama, berikut tabel kebutuhan ruang terminal angkutan umum PM nomor 31 tahun 1995 :

Tabel 2. 1 Luas Kebutuhan Fasilitas Terminal.

No	Jenis Fasilitas	Tipe A (m ²)	Tipe B (m ²)	Tipe C (m ²)
1	Area AKAP parkir	1120	-	-
2	Area AKDP parkir	540	540	-
3	Area angkutan kota parkir	800	800	800
4	Area angkutan desa parkir	900	900	900
5	Area angkutan pribadi parkir	600	500	200
6	Ruang perbaikan ringan	1980	1370	550
7	Pompa bensin	625	380	250
8	Area sirkulasi kendaraan terminal	500	500	-
9	Bengkel	500	-	-
10	Ruang awak bus	2740	1960	1100
11	Gudang	150	100	-
12	Cadangan ruang parkir	50	40	30
13	Area tunggu	25	20	-
14	Area sirkulasi penumpang	1050	900	192
15	Wc	72	60	40
16	Area pertokoan	1575	1350	288
17	Tempat ibadah / musholla	72	60	40
18	Ruang administrasi	78	59	39
19	Area penjaga terminal	23	23	16
20	Ruang pembayaran tiket	3	3	3
21	Peron	4	4	3
22	Retribusi	6	6	6
23	Area pemberitahuan	12	10	8
24	Area kesehatan	45	30	15
25	Area kantor	150	100	-
26	Area terbuka hijau	6653	4890	1554
	Luas total	23494	17255	6264
	Cadangan pengembangan	23494	17255	6264

	Kebutuhan lahan	46988	34510	12528
	Kebutuhan lahan untuk desain	47000	35000	11000

Sumber : Departemen perhubungan (1995)

2.2.7 Aktivitas Terminal

Terdapat ruang publik yang diharapkan dapat melengkapi dan menunjang kebutuhan masyarakat. Terminal juga mempunyai tugas untuk mengurus pemeliharaan dan pemeriksaan kendaraan yang digunakan sebagai alat angkut. Oleh karena itu, terminal juga harus memperhatikan keunggulan moda transportasi yang dilayani. Sehingga kondisi seperti ini dapat menciptakan keteraturan dalam operasional untuk mencapai sistem transportasi yang lebih aman, efisien dan teratur beroperasi.

2.3 Tingkat Pelayanan Terminal.

2.3.1 Tingkat Pelayanan (level of service) Terminal

Menurut Morlok (1988), Seperti semua pengukuran daya praktis, perlu diperhatikan bahwa ada batas keterlambatan yang mampu diterima. Misalnya pada lalu lintas tiba pada jarak yang tetap, maka pada saat *headway* lebih besar dari waktu pelayanan maka semua satuan dalam trayek mampu dilayani. Jika *headway* yang kurang dari waktu layanan namun kedatangan *headway* dengan waktu berbeda masih dapat tertunda, meskipun volumenya memberikan *headway* dengan rata-rata lebih besar dari waktu pelayanan standar.

Ketika volume meningkat, rata-rata *headway* menurun dan begitu pula kemungkinan penundaan akan terjadi. Keterkaitan lain yang berhubungan adalah total latensi sistem dan waktu layanan. Total waktu tiap unit angkutan merupakan penjumlahan waktu tundaan dan waktu pelayanan. Data yang ada dikelompokkan berdasarkan kegiatan untuk tercapainya tujuan penelitian. Pengelompokan dan analisis data meliputi: rute dan operasional, aspek keuangan. Kualitas pelayanan, *headway*, waktu tunggu dan waktu perjalanan digunakan sebagai parameter kinerja angkutan umum.

2.3.2 Standar Kinerja Pelayanan Terminal

Ada sebagian standar pada pelayanan sudah di tetapkan menurut PM Nomor 40 pada tahun 2015 mengenai standar dalam pelayanan pengoperasian terminal untuk penumpang, beberapa hal yang perlu disediakan adalah :

- a. Segi layanan pada keselamatan.
- b. Segi layanan pada keamanan.
- c. Segi layanan pada keteraturan atau kehandalan.
- d. Segi layanan pada kemudahan atau keterjangkauan.
- e. Segi pelayanan kenyamanan.

2.3.3 Kinerja Operasional Terminal

Mempunyai beberapa unsur yaitu menganalisis efisiensi lokasi untuk terminal penumpang, operasional dan sirkulasi terminal. Penyesuaian tempat pemberhentian dan pergerakan untuk penumpang yang ada di terminal dapat dilakukan dengan cara pendekatan secara komparatif dengan perbandingan kondisi eksisting terhadap ketentuan standar pemerintah. Berikut adalah operasional angkutan umum menggunakan analisis *load factor*, waktu antrean dan *headway* dengan penjelasannya:

1. Load factor

ialah perbandingan pengguna angkutan umum dan ukuran daya tampung angkutan untuk sekali jalan dalam bentuk persentase (%). Data ini untuk mengetahui apakah setiap angkutan umum pada setiap jalur dapat menampung penggunanya dalam kapasitas maksimal setiap kendaraan.

2. Waktu antrean

Menurut Morlok, 1998 dalam artikel (Tri, 2019) untuk memperkirakan suatu antrian, perlu diketahui beberapa properti dari antrian tersebut. Untuk sistem pada antrian adalah satu stasiun (*single – station*) dan antrian FIFO (*first in first out*):

- a. Rata – rata jumlah kendaraan dalam sistem.
- b. Rata – rata panjang pada antrian.
- c. Rata – rata waktu didalam sistem.
- d. Rata – rata waktu tunggu didalam antrian.

3. Headway

Headway didefinisikan sebagai Waktu yang dimulai dari tibanya kendaraan pertama pada suatu titik jalan sampai dengan tibanya kendaraan berikutnya pada suatu titik jalan sama. Standar waktu *headway* yang sudah ditetapkan sesuai SK Perhubungan Darat Nomor 687 pada tahun 2002 mengenai penyelenggaraan angkutan untuk umum di kota-kota besar memiliki waktu rata-rata 5 hingga 10 menit dan waktu puncak 2 hingga 5 menit.

2.3.4 IPA (Importance Performance Analysis)

Martilla and James memperkenalkan Importance Performance Analysis (IPA) yang ini adalah model multi – atribut dan dapat digunakan dalam analisis kinerja. IPA digunakan untuk mengukur hasil kepuasan yang dihargai konsumen dan hasil kepuasan yang mereka terima. Tujuan utama IPA adalah sebagai alat analisis untuk memudahkan identifikasi atribut sesuai kepentingannya menurut Algifari (2019).

Pertamkali yang harus dilakukan adalah menghitung tingkat pada kepentingan dan kepuasan setiap masing – masing variabel. Selanjutnya hitung rata – rata setiap kepentingan serta kinerja setiap variabel x y. Sumbu horizontal yang berpotongan tegak kesamping kanan dan kiri merupakan sumbu untuk variabel (x), sedangkan sumbu vertikal yang berpotongan tegak keatas dan kebawah merupakan sumbu nilai kepentingan pada variabel (y). Setelah diperoleh skor subvariabel serta rata-rata kinerja dan kepentingan, skor dimasukkan dalam plot pada grafik kartesius. Berikut merupakan rumus yang digunakan pada analisis ini:

Sumbu horizontal (x) diisi dengan tingkat sesuai kepuasan, sedangkan sumbu vertikal (y) diisi dengan tingkat sesuai kepentingan. Dengan ini dapat menyederhanakan rumus yang digunakan pada persamaan berikut:

$$X_i = \frac{\sum x}{n} \dots\dots\dots (2.1)$$

$$Y_i = \frac{\sum y}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana :

X_i = Skor rata-rata kepuasan untuk atribut.

Y_i = Skor rata-rata kepentingan atribut.

$\sum x$ = Jumlah rata – rata skor setiap atribut kepuasan.

$\sum y$ = Jumlah rata – rata skor setiap atribut kepentingan.

n = Jumlah responden..

Selanjutnya dilakukanlah pengukuran skor rata – rata seluruh atribut pada tiungkat kepentingan serta kepuasan yaitu menggunakan rumus berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k} \dots\dots\dots (2.3)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{k} \dots\dots\dots (2.4)$$

Dimana :

\bar{x} = Rata – rata setiap atribut pada kepuasan.

\bar{y} = Rata – rata setiap atribut pada kepentingan.

$\sum xi$ = Total skor rata – rata setiap atribut pada kepuasan.

$\sum yi$ = Total skor rata – rata setiap atribut pada kepentingan.

k = Semua atribut kepentingan dan kepuasan.

Setelah mengetahui rata – rata tingkat kepuasan dan kepentingan seluruh atribut jawaban semua responden dilakukanlah pengukuran dari total skor rata – rata pada tingkat kepentingan serta kepuasan yaitu meggunakan rumus berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \dots\dots\dots (2.5)$$

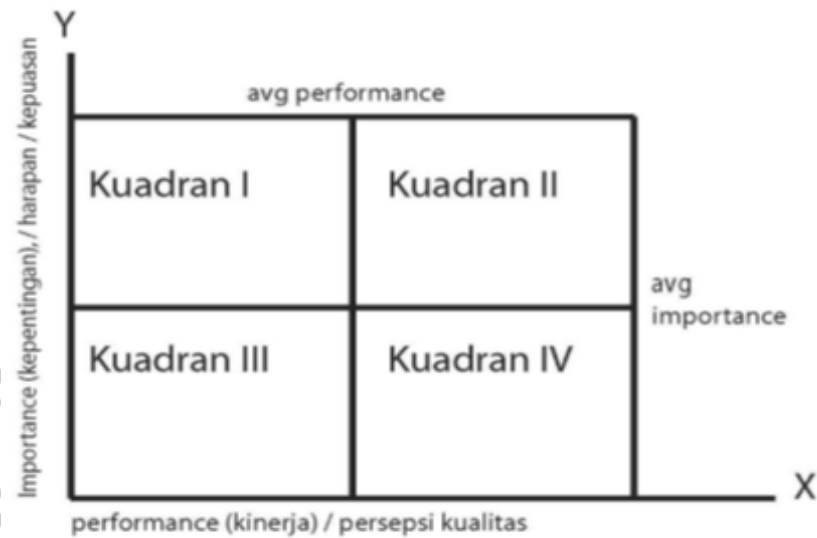
Dimana :

Tki = Kesusaian dari responden.

Xi = Total skor rata – rata tiap atribut kepuasan.

Yi = Total skor rata – rata tiap atribut kepentingan.

Proses terakhir merupakan pembuatan peta lokasi kepentingan dan kepuasan (*Importance Perfomane Analysis*) dengan menggunakan diagram persegi yang terbagi empat kuadran yang ada dua garis horizontal dan vertikal berpotongan tegak lurus sebagai batas.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Metode IPA

Sumber : Algifari., 2019

2.3.4.1 Skala Pengukuran

Dalam skala pengukuran penelitian tentang kepuasan dan kepentingan pengguna pelayanan banyak menggunakan 5 (lima) atau 7 (tujuh) pilihan yang disebut juga dengan istilah skala likert menurut Algifari (2019). Dengan menggunakan skala likert, variabel tersebut akan diukur dengan dijabarkan dalam menyusun indikator variabel. Indikator – indikator tersebut menjadi acuan dalam menyusun instrumen, yang nantinya dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Penelitian ini dilakukan dalam 5 (lima) tingkatan skala Likert dengan berasumsi untuk mewakili semua tanggapan para setiap responden sebagai berikut:

- a. Sangat penting (SP), pendapat responden tentang pelayanan yang dirasakan sangat penting dan pelayanan ini sangat kurang sehingga wajib untuk di penuhi, diberi bobot 5.
- b. Penting (P), responden merasa penting dengan pelayanan yang diberikan dan itu adalah hal penting yang telah tercapai, diberi bobot 4.

- c. Cukup penting (CP), Responden menilai pelayanan yang diberikan cukup penting untuk kinerja pelayanan terminal, diberi bobot 3.
- d. Tidak penting (TP), pendapat responden tentang pelayanan yang ada tidak penting sehingga tidak perlu ada atau di realisasikan, diberi bobot 2.
- e. Sangat tidak penting (STP), menurut responden pelayanan tersebut sangat tidak penting sehingga tidak perlu di realisasikan karena tidak berpengaruh terhadap kinerja terminal, diberi bobot 1.

2.3.4.2 Parameter Pelayanan Terminal

Terdapat beberapa parameter untuk tolak ukur standar dari kinerja pada setiap pelayanan terminal menurut PM Nomor 40 pada tahun 2015 :

- a. Pelayanan keselamatan.
 - 1. Fasilitas keselamatan pejalan : tersedianya rambu – rambu, lampu jalan dan pembatas terminal.
 - 2. Fasilitas pejalan kaki : tersedianya jalan untuk pejalan kaki dengan harapan dapat menghindari crossing antara kendaraan bermotor dan pejalan kaki.
 - 3. Area evakuasi : tersedianya jalur penyelamatan para calon penumpang.
 - 4. Peralatan pemadam kebakaran : tersedianya peralatan yang lengkap untuk pemadaman kebakaran.
 - 5. Fasilitas dan area kesehatan : tersedianya ruangan kesehatan yang dilengkapi dengan petugas dan alat – alat kesehatan.
 - 6. Pemeriksaan kendaraan : tersedianya area pemeriksaan, petugas dan alat – alat pemeriksaan kelayakan jalan pada kendaraan umum.
 - 7. Perbaikan ringan kendaraan : tersedianya area atau ruangan yang dilengkapi alat – alat perbaikan ringan kendaraan umum.
- b. Pelayanan keamanan
 - 1. Fasilitas dan area keamanan : Tersedia ruangan keamanan yang dilengkapi kamera pemantau dan lokasi keamanan tertentu.
 - 2. Media pengaduan : tersedia media pengaduan keamanan ditempat yang sangat strategis dan terlihat dengan jelas.

3. Petugas keamanan : terdapat 1 petugas dengan pakaian seragam yang mudah terlihat.
- c. Pelayanan keteraturan atau kehandalan.
1. Jadwal dan tarif bus : ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus serta tarif bus secara tertulis.
 2. Area penjualan tiket : terdapat area untuk penjualan tiket yang tidak berubah – ubah dan tertib.
 3. Kantor terminal : tersedianya ruangan untuk kontrol operasional terminal dengan area disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan staf.
 4. Petugas operasional : Tersedia staf operasional di terminal untuk mengelola dan mengatur kegiatan di terminal.
- d. Pelayanan kenyamanan.
1. Ruang tunggu : tersedianya tempat duduk di tempat yang bersih, sejuk, bebas bau yang asalnya dari area terminal.
 2. Toilet : untuk toilet pria terdapat 2 urinior, 2 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 2 wastafel dan untuk toilet wanita terdapat 4 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 1 wastafel.
 3. Ruang peribadatan : Tersedia mushola yang mampu menampung 7 pria dan 5 wanita, dalam keadaan bersih, dan tidak adanya bau dari area terminal.
 4. Ruang terbuka hijau : tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan, alat – alat kebersihan dan tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah.
 5. Rumah makan : tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan.
 6. Petugas kebersihan : tersedianya petugas kebersihan
 7. Fasilitas awak kendaraan : tersedianya ruangan untuk istirahat awak kendaraan.
 8. Area merokok : tersedianya area untuk merokok.
 9. Drainase : tersedianya drainase yang memadai.
 10. Lampu penerangan ruangan : tersedia pencahayaan ruangan memberikan intensitas 300 lux per 100m².

e. Pelayanan kemudahan atau keterjangkauan.

1. Jalur pemberangkatan : terdapat area keberangkatan yang ditentukan dan konsisten, terpisah dengan jalur penurunan penumpang tidak boleh digunakan untuk menyeberang atau berinteraksi dengan kendaraan lain.
2. Jalur kedatangan : terdapat area kedatangan yang tetap dan teratur, terpisah dengan jalur pemberangkatan serta tidak boleh terjadi crossing dengan kendaraan lain.
3. Area informasi untuk pelayanan : terdapat layanan informasi yang diletakkan pada pintu masuk, ruang tunggu dan loket yang dapat terbaca jelas.
4. Area informasi gangguan perjalanan : terdapat pemberitahuan paling lambat 10 menit setelah terjadinya gangguan perjalanan dapat terdengar dengan jelas intensitas suara 20 dB dari kebisingan diarea sekitar.
5. Area untuk penitipan barang : terdapat ruangan yang dilengkapi dengan kotak dan pegawai untuk penitipan barang sesuai kebutuhan.
6. Area charging batrei : terdapat fasilitas tempat pengisian batrei (charging corner).
7. Area untuk naik penumpang dan turun : terdapat tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang tingginya sama dengan lantai bus.
8. Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi : Tempat parkir disediakan untuk kendaraan umum dan pribadi berdasarkan lahan yang tersedia.

f. Kesetaraan.

1. Fasilitas penyandang cacat : terdapat jalan portabel atau permanen dengan kemiringan 20° untuk menghubungkan kendaraan, toilet untuk para difabel.
2. Fasilitas ibu menyusui : terdapat ruang tertutup khusus serta fasilitas yang lengkap untuk ibu menyusui.