

**LAPORAN**  
**KEGIATAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN TERMINAL TIPE A**  
**WILAYAH BOGOR, DEPOK, TANGERANG DAN BEKASI**  
**TAHUN 2019**

TANGGAL, 27 S.D 29 MEI 2019

TEMPAT PELAKSANAAN : TERMINAL PORIS PLAWAD, TERMINAL  
PONDOK CABE, TERMINAL JATIJAJAR, DAN TERMINAL  
BARANANGSIANG

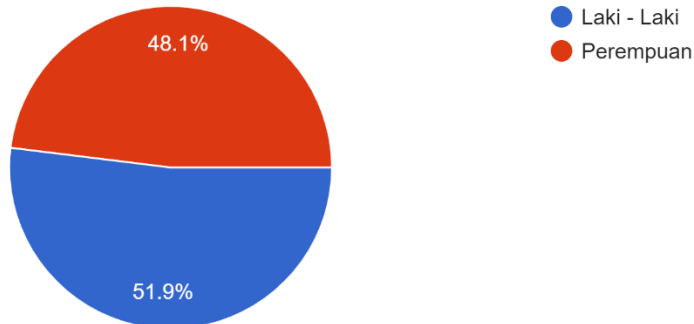
SPT NO. KP. 004/17/25/BPTJ-2019

## LAPORAN KEGIATAN

Bahwa berdasarkan surat tugas Sekretaris Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek No. KP. 004/17/25/BPTJ-2019 tanggal 21 Mei 2019 dalam rangka reformasi birokrasi tim ditugaskan untuk melaksanakan survei terkait pelayanan di Terminal Tipe A wilayah Bodetabek yaitu pada terminal Pondok Cabe, Terminal Jatijajar, Terminal Poris Plawad, dan Terminal Baranangsiang yang dilaksanakan 3 (tiga) hari tanggal 27 s.d 29 Mei 2019, berikut data hasil survei kepuasan penumpang, yaitu :

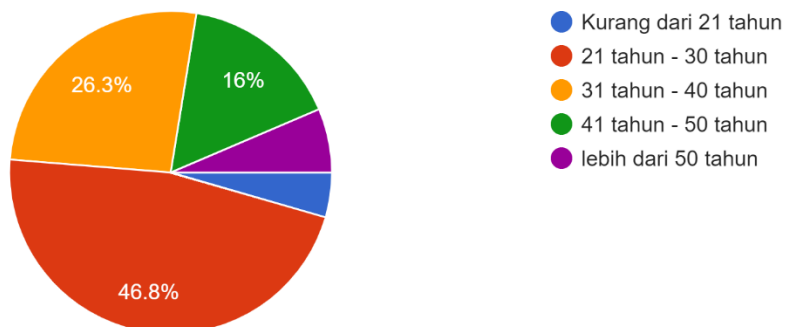
### Jenis Kelamin

154 responses



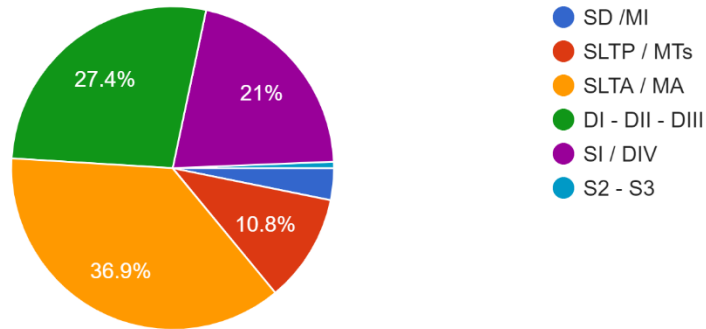
### Umur Responden

156 responses



## Pendidikan

157 responses



## Jenis Pelayanan Yang Diinginkan

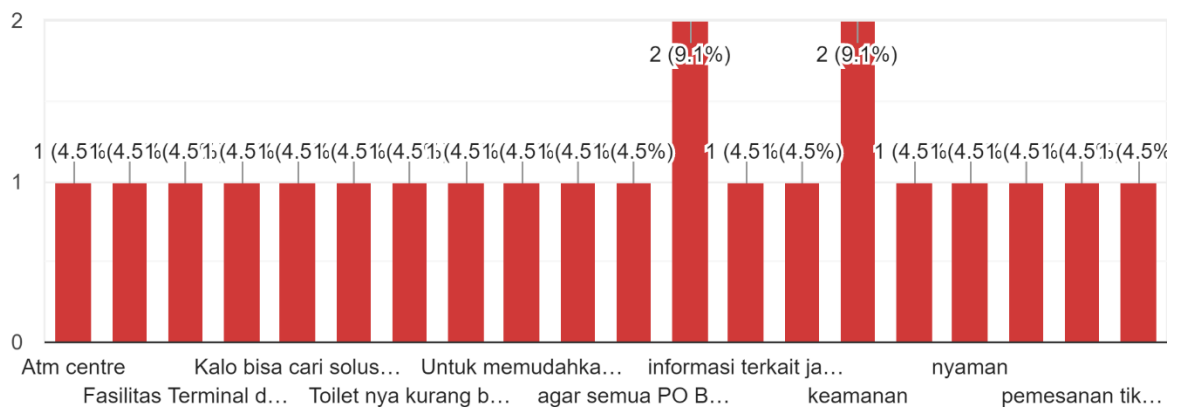
1. Kebersihan
2. Ruang Tunggu Ac
3. Pemberangkatan Bus Luar Kota Jadwal Ditambah
4. Tukang Angkut Barang
5. Minimarket
6. Tempat Istirahat
7. Jalur Pejalan Kaki Yang Aman
8. Ramah, Sopan Dan Menimbulkan Rasa Kenyamanan
9. Transportasi Yang Bersih, Aman Dan Nyaman. Terminal Yang Tidak Kotor Dan Terbebas Dari Preman.
10. Akdp
11. Informasi Armada Bus
12. R. Tunggu Yg Nyaman
13. Tempat Charger
14. Kenyamanan Dan Kebersihan Terminal
15. Angkutan Masih Kurang
16. Angkutan Umum Ditambah
17. Fasilitas Kurang Perawatan
18. Jumlah Toilet Ditambah
19. Bisnya Sedikit
20. Perawatan Terminal, Bis Ditambah
21. Bis Masuk Kurang
22. Kemudahan Moda Transportasi
23. Pelayanan/Pusat Informasi
24. Prasarana
25. Angkutan Antar Kota
26. Pelayanan Informasi Di Terminal
27. Papan Informasi Diperbanyak
28. Kenyamanan Di Terminal Dan Ketepatanwaktuan Pelayanan
29. Charging Box

30. Tempat Cargeran Hp Untuk Penumpang/Stop Kontak Kurang
31. Tempat Cargeran, Toilet Wanita Khusus
32. Tempat Chargeran
33. Charger Box, Toilet Wanita
34. Charger Box
35. Ruang Tunggu, Charger Box
36. Charger Box, Toilet Sebaiknya Tidak Digabung Antara Wanita Dan Pria
37. Charger Box, Toilet Sebaiknya Tidak Digabung Antara Pria Dan Wanita
38. Kebersihan Dan Kenyamanan
39. Ingin Fasilitas Diperbaiki
40. Pelayanan Informasi Terminal
41. Pelayanan Informasi Dan Kenyamanan Terminal
42. Ketepatan Waktu Dan Ketersediaan Informasi
43. Ingin Fasilitas Terminal Lebih Baik Seperti Adanya Charger Hp Untuk Para Penumpang Bus
44. Informasi Visual Keberangkatan-Kepulangan
45. Penyediaan Atm Center, Penyediaan Ruang Paket, Ruang Penitipan Barang
46. Charger Hp, Wifi Di Ruang Tunggu
47. Bis Luar Kota
48. Bis Luar Kota
49. Wifi Umum
50. Mini Market , Atm, Charger
51. Tempat Cas Hp
52. Penumpang Biar Nyaman
53. Agar Sarana Di Tingkatkan Lagi Seperti Meja Loker Dan Ruang
54. Wifi
55. Mini Market
56. Sarana Di Terminal Lebih Di Tingkatkan
57. Agar Lebih Baik
58. Wifi, Charger, Minimarket, Atm
59. Mesin Atm
60. Pos Polisi Agar Segera Difungsikan
61. Pelayanan Prima, Petugas Pelayanan Ramah Sopan. Adanya Mesin Atm, Adanya Charging Booth, Adanya Vending Mechine
62. Pemberangkatan Tepat Waktu
63. Ketepatan Waktu Pemberangkatan
64. Mesin ATM, Ac,
65. Ruang Ac Ditambah
66. Pelayanan Yang Optimal
67. Kamar Mandi Yang Bersih, Informasi Yang Akurat, Ruang Tunggu Yang Nyaman
68. Pelayanan Prima
69. Ruang Tunggu Yg Ber Ac
70. Papan Informasi Di Tambah
71. Bis Sumatera Ditambah
72. Ruang Tunggu Yang Ber Ac
73. Jasa Potter/ Pengangkut Barang
74. Ada Ruang Khusus Untuk Merokok
75. Jadwal Keberangkatan Ditambah
76. Ruang Menyusui
77. Petugas Angkut Barang

- 78. Ruang asi
- 79. Ruang tunggu ac
- 80. official security
- 81. Minimarket di ruang tunggu
- 82. Kesehatan
- 83. Ruang tunggu yg nyaman
- 84. tangga nya diperbaiki, ruang tunggu lebih nyaman
- 85. Jalanan agak rusak
- 86. Harus ada petunjuk jalan,informasi kurang

lainnya (mohon ditulis untuk jenis pelayanan yang anda permohonkan namun tidak tercantum pada pilihan diatas)

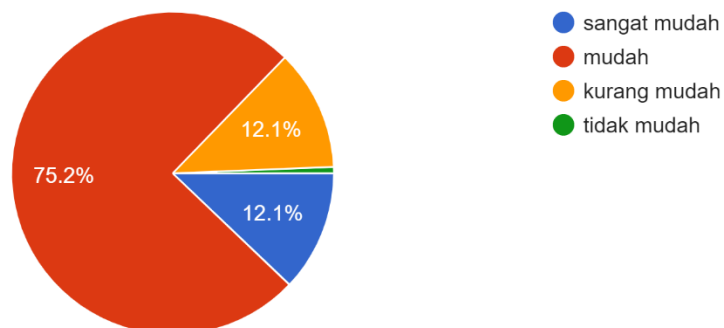
22 responses



### Menurut Tingkat Kepuasan Responden

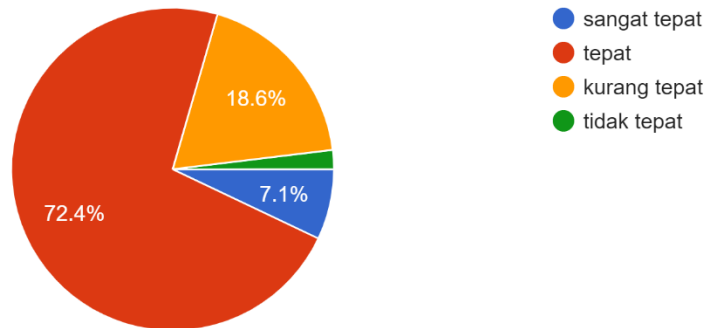
Bagaimana menurut pendapat anda tentang kemudahan prosedur pelayanan yang telah diterapkan?

157 responses



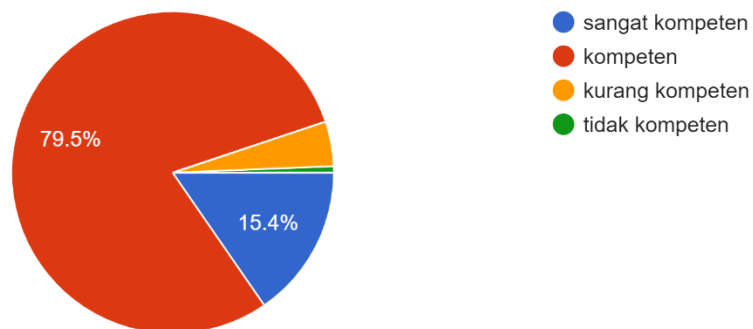
## Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu pelayanan penumpang?

156 responses



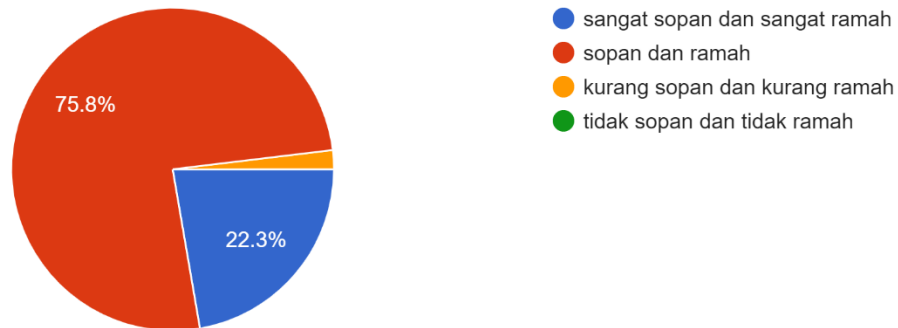
## Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

156 responses



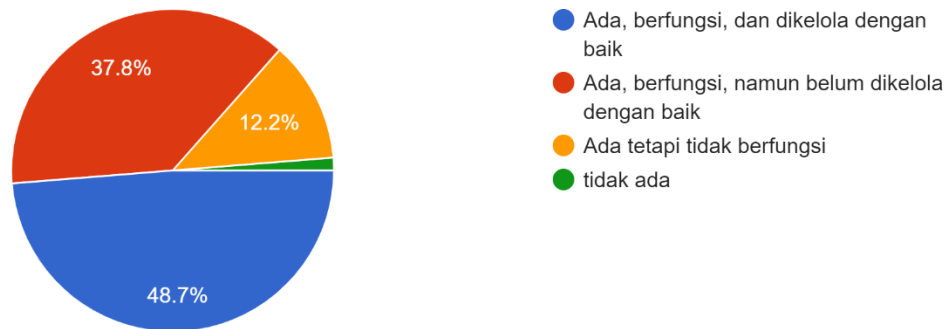
## Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan

157 responses



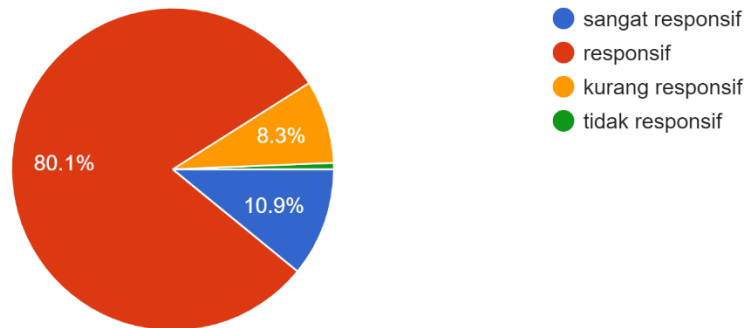
## Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas pelayanan ?

156 responses



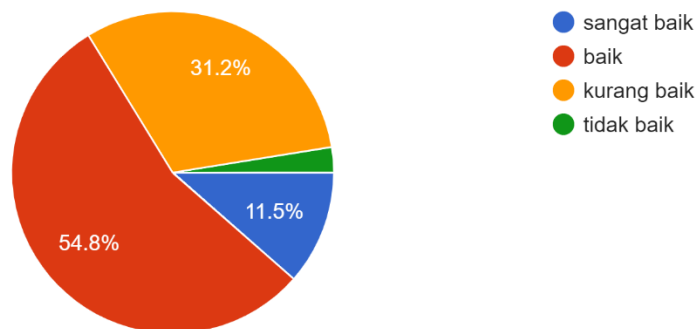
Bagaimana pendapat Anda mengenai respon/tanggapan petugas terhadap keluhan, pengaduan, saran, masukan yang disampaikan masyarakat / publik?

156 responses



Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas prasarana pelayanan yang ada (area, parkir, ruang tunggu, toilet)

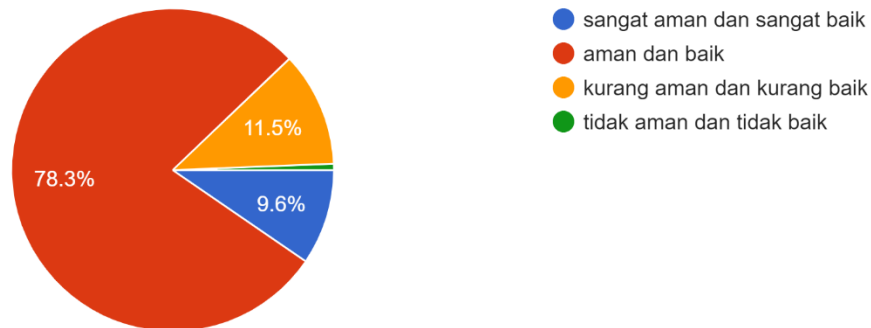
157 responses





## Bagaimana keamanan dan kenyamanan pelayanan di Terminal ?

157 responses



### SARAN DAN MASUKAN TERHADAP PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN

#### 13. Mohon dituliskan kritik, saran, dan masukan Anda terhadap perbaikan kualitas pelayanan di Terminal Wilayah Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Bodetabek)

1. Kebersihan ruang tunggu dan toilet lebih diperhatikan, petugas kebersihannya masih sedikit, tempat parkir yg panas
2. Sarannya untuk terminal baranangsiang segera diperbaiki dari segi sarananya supaya penumpang nyaman
3. Ketepatan waktu perlu diperhatikan
4. Kompetensi petugas perlu ditingkatkan, fasilitas/sarana dan prasarana agar dikelola dengan baik, kebersihan tolong ditingkatkan
5. Untuk terminal di wilayah bogor pelayanan sudah cukup baik namun fasilitas masih blm baik
6. Sudah baik tapi sebaiknya lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
7. Mohon diperbaiki lagi fasilitas terminal, seperti kebersihan toiletnya, dipisahkan antara tempat menunggu antara laki laki dan perempuan agar menimbulkan rasa aman agar tidak terjadi hal yg tidak diinginkan.
8. Diberikan pelatihan perihal petugas kebersihan dan keamanan untuk bisa lebih baik lagi dalam melayani kami sebagai pengunjung. Terima kasih
9. Saya warga bekasi, ingin menyampaikan terkait kebersihan dilingkungan terminal bekasi yg harus lebih dijaga lagi karena posisinya yg dekat pasar juga kerap menyebabkan kemacetan. Kalau bisa lebih diatur lagi jalur keberangkatan bus dengan jalur keluar pasar. Menurut saya itu tidak efisien dan efektif. Jalan kecil. Sehingga terlihat ruwet. Terima kasih. Semoga ada itikad baik dari pihak BPTJ dalam mengambil tindakan
10. Tolong lah, masa terminal yang dipegang oleh kementerian kualitasnya bisa lebih buruk dari terminal yang dipegang pemda sih.
11. Agar bisa segera dilaksanakan perbaikan atau renovasi
12. Agar lbih baik lgi kedpan nya

13. Sudah cukup baik namun fasilitas perlu di tingkatkan
14. Mohon kenyamanan penumpang diperhatikan lagi
15. Pengelolaan dan peningkatan fasilitas, peningkatan kebersihan
16. Seharusnya tersedia ruang khusus untuk Ibu menyusui, Seharusnya disediakan kipas di ruang tunggu karena penumpang merasa tidak nyaman Bus diperbanyak jumlahnya
17. Parkiran kurang teratur, Tidak ada security/penjaga keaman di terminal
18. Perawatan perlengkapan/fasilitas perlu diperhatikan
19. Angkutan umum ke arah terminal masih sangat kurang
20. Ketersediaan bis masih kurang, mohon ditambah karena antrian banyak
21. Gedungnya kurang perawatan
22. Mohon bisnya dibanyakin
23. Terminal kurang perawatan
24. Perawatan prasarana terminal perlu diperhatikan
25. kebersihan dan gedung di cat biar rapi
26. Toilet dipisah antara perempuan dan laki-laki
27. Kurangnya penunjuk arah lokasi di terminal
28. Kenyamanan ruang tunggu meliputi kipas dan hiburan seperti TV
29. Menambahkan kursi pada ruang tunggu
30. kebersihan terminal perlu ditingkatkan
31. Ubin-ubin di terminal poris perlu dibersihkan dan diperbaiki karena banyak yang bocor
32. Pelayanan di terminal agar dapat ditingkatkan lagi
33. Keamanan ditingkatkan
34. Ruang tunggu kurang nyaman karena diluar, Kurang bersih terminalnya (parkiran banyak sampah yang tidak disapu)
35. Tidak ada petugas khusus yang membawa tas/barang penumpang
36. ruang tunggu kurang nyaman, toilet bayar kemahalan (Rp.4000)seharusnya diturunkan tarifnya atau digratiskan
37. Kebersihan terminal diperhatikan
38. tingkatkan lagi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang
39. Perbaiki fasilitas penumpang seperti toilet, tempat tunggu penumpang, agar ditingkatkan lagi kenyamanan dan kebersihannya
40. Mohon untuk lebih diperhatikan lagi terkait fasilitas untuk penumpang seperti ruang tunggu penumpang dan kebersihan terminal
41. perbaiki fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, mushola, parkir, kantin, kebersihan terminal
42. Perbaiki fasilitas penunjang seperti toilet, ruang tunggu, mushola, kantin, parkir serta kebersihan terminal
43. Tanda pengenal petugas/agen perlu diperhatikan
44. sebaiknya terdapat time table yang akurat sehingga terdapat kejelasan waktu datang dan tiba di terminal
45. lebih ditingkatkan lagi mengenai kualitas sarana dan prasarana
46. banyak fasilitas yang tidak dirawat dengan baik dan terbengkalai
47. perbaiki fasilitas yang ada bila perlu ditingkatkan lagi, kebersihan juga perlu ditingkatkan agar pengunjung merasa nyaman
48. agar ditingkatkan pelayanannya terutama kebersihan dan fasilitas yang ada di terminal
49. sarannya agar diperbaiki kerusakan-kerusakan di terminal, disediakan fasilitas untuk penumpang seperti toilet dan mushola yang bersih
50. meningkatkan fasilitas terminal yang rusak diperbaiki
51. dibuat kualitas yang lebih baik sebagai terminal yang dipegang langsung oleh kementerian
52. peningkatan pemeliharaan fasilitas terminal

53. untuk fasilitas di terminal agar lebih baik lagi, seperti toilet di terminal poris agar toilet untuk laki laki dan wanita terpisah
54. lantai terminal jorok/tidak bersih, PKL kurang dimanajemen
55. atap terminal bocor
56. tidak ada plat pemberitahuan seperti ruang tunggu, toilet,dll
57. tingkatkan informasi visual sebaik informasi audio, tingkatkan kebersihan di terminal
58. toilet kurang bersih, naik/turun penumpang kurang teratur
59. tidak ada pusat pelayanan informasi
60. tidak ada kipas, kurang pencahayaan (lampu)
61. Untuk terminal Pondok Cabe Pintu Utama Keluar dan Masuk Kendaraan belum maksimal dan perlu ada pagar pembatas pejalan kaki dan kendaraan Bis, Mobil Pribadi dan Motor
62. Masih ada beberapa oknum calo di tempat pembelian tiket. mohon segera ditertibkan dan Kebutuhan anak muda seperti port charger, wifi belum tersedia
63. Basmi semua calo kurang tepat waktu, Manajemn PO. harus diperbaiki melalui Dishub setindaknya seperti PT KAI Sekarang
64. tambah jurusan bus, terutama bus malam biar tidak oper ke terminal pasar rebo
65. sudah baik dan harus lebih ditigkatkan lagi untuk kedepannya
66. akan lebih dipermudah
67. Agar fasilitas di tingkatkan lagi
68. Petugas kebersihan ditambah
69. Di tambah petugas kebersihan di terminal jatijajar karena terminal yang sangat luas
70. Untuk petugas kebersihan perlu di tambah
71. Perbaiki pada kamar mandi, ketersediaan untuk mengisi baterai telepon genggam, kenyamanan ruang tunggu yang berdurasi lama atau menginap, ruang untuk anak bermain
72. Kipas ditambah, toilet rajin dibersihkan
73. Petugas kebersihan mohon di tambah dinarea keberangkatan di tambah fasilitas charger handphone ac tv dan hiburan lainnya
74. Tingkat lagi Pradana yg ada
75. Segera perbaiki toilet
76. Tambah kipas
77. Tingkatkan terus pelayanan
78. Tolong di tambah petugas kebersihan nya
79. Toilet sering dibersihkan
80. Segera perbaiki dan di tambah fasilitas pendukung
81. Disediakan ruang menyusui
82. Terus tingkatkan pelayanan
83. Ditambah petugas agar informasi mudah disapat
84. Angkot sampai dalam terminal diperbanyak
85. Toiletnya lebih rajin dibersihkan
86. manajemen, kebersihan, keamanan, ketertiban tolong perbaiki
87. Lahan parkir panas
88. Troli barang diperbanyak
89. Sudah bagus
90. Tambahin kursi dan kipas di ruang tunggu
91. Toiletnya dijaga lagi kebersihannya
92. Sediakan ruang menyusui
93. Sudah ok
94. Ruang Tunggu dan halte agak lebih diperbaiki
95. Halte perlu diperbaiki terutama saat hujan tidak dapat menampung penumpang

