

## EVALUASI KINERJA TERMINAL LEUWIPANJANG KOTA BANDUNG

**Della Vina Fudla\*, Siti Maimunah, Alfian Baharuddin**

Program Studi Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan,  
Jln Semeru No.3 Kota Tegal, Jawa Tengah 52125  
E-mail: [dellavinaf@gmail.com](mailto:dellavinaf@gmail.com)

### ABSTRAK

Bertambahnya jumlah penduduk dan penggunaan kendaraan pribadi pada Kota Bandung mempengaruhi pengoperasian dan kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dengan Tipe A yaitu kelas pada terminal, penilaian pelayanan dan kinerja terminal. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui kriteria kelas terminal, perbaikan pelayanan dan mengetahui kinerja yang perlu perbaikan dalam operasional di Terminal Leuwipanjang untuk itu dilakukan penentuan kelas terminal sesuai peraturan dari SK.6251 tahun 2017 tentang pedoman teknik penetapan kriteria kelas terminal, penilaian pelayanan dan kinerja terminal dilakukan analisis metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan menggunakan *google form* dengan jumlah pertanyaan tentang pelayanan sebanyak 46 dengan penilaian kepuasan dan kepentingan yang disebarakan kepada pengguna terminal dimana yang masuk kuadran I dan II yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan sedangkan pada kuadran III dan IV tidak perlu perbaikan pelayanannya dan penentuan kelas terminal dilakukan penentuan 5 indikator yang disesuaikan dengan kondisi eksisting. Hasil analisis kelas terminal sesuai SK.6251 tahun 2017 maka Terminal Leuwipanjang masuk pada kategori kelas 2, hasil metode IPA yang perlu prioritas utama dalam perbaikan dan pelayanan yang masuk pada kuadran I dan II dan penilaian kinerja berdasarkan PM 132 tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

Kata kunci: *importance performance analysis*; kinerja; kriteria; terminal leuwipanjang

### **PERFORMANCE EVALUATION OF LEUWIPANJANG TERMINALS, BANDUNG CITY**

#### **ABSTRACT**

*The increasing number of residents and the use of private vehicles in the city of Bandung affect the operation and performance of the Leuwipanjang Terminal in Bandung City with Type A, namely class at the terminal, service assessment and terminal performance. The purpose of this study is to determine the criteria for terminal class, service improvements and to find out the performance that needs improvement in operations at the Leuwipanjang Terminal for that, the terminal class is determined according to the regulations from SK.6251 of 2017 concerning technical guidelines for determining terminal class criteria, service assessment and terminal performance. An analysis of the IPA (Importance Performance Analysis) method was carried out using google form with 46 questions about services with an assessment of satisfaction and importance that was distributed to terminal users where those who entered quadrants I and II were the top priority for service improvement while in quadrants III and IV There is no need for service improvements and the determination of terminal class is carried out by determining 5 indicators that are adjusted to existing conditions. The results of the analysis of the terminal class according to SK.6251 in 2017, the Leuwipanjang Terminal is included in the class 2 category, the results of the IPA method that need top priority in repair and services that are included in quadrants I and II and performance assessment based on PM 132 of 2015 concerning the administration of transportation passenger terminals Street.*

*Keywords: criteria; importance performance analysis; leuwipanjang terminal; performance*

#### **PENDAHULUAN**

Terminal Leuwipanjang merupakan terminal tipe A yang memiliki sebuah skala pelayanan perjalanan antarkota antar provinsi (AKAP) dan antarkota dalam provinsi (AKDP) dan memiliki dua kategori angkutan umum penumpang (AUP) yakni rute angkutan kota, angkutan

pedasaan. Sebagai terminal tipe A, terminal Leuwipanjang berperan untuk mengatur perjalanan seluruh angkutan umum penumpang yang memiliki keterkaitan dengan kota-kota di sekitarnya. Menurut Badan Statistik Kota Bandung tahun 2019 perkembangan transportasi Kota Bandung jenis kendaraan roda empat tercatat sebanyak 392.051 kendaraan sedangkan pada tahun 2018 jumlah kendaraan roda empat sebanyak 288.420 kendaraan dan jenis kendaraan umum seperti bus dan microbus berjumlah 3.545 kendaraan sedangkan pada tahun 2018 jumlah kendaraan umum sebanyak 3.742 kendaraan. Dari data yang ada, kendaraan pribadi yang paling banyak jumlahnya dibandingkan kendaraan umum dan pada kendaraan pribadi mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya akan tetapi pada kendaraan umum yang mengalami penurunan jumlah armada kendaraan. Hal ini mengakibatkan angkutan umum menjadi tidak efektif karena penggunaan kendaraan pribadi yang cukup tinggi dan mengalami peningkatan dari jumlah kendaraannya. Hal tersebut mengakibatkan perlunya pengelolaan elemen transportasi yang memadai untuk melakukan sebuah evaluasi pada salah satu prasarana transportasi yaitu terminal yang memiliki peran memindahkan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan angkutan massal agar proses transportasi menjadi efektif.

Proses transportasi dibutuhkan sarana dan prasarana agar dapat mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan mengatur komponen-komponennya dimana prasarana merupakan media untuk proses transportasi, sedangkan sarana merupakan alat yang digunakan dalam proses transportasi. Namun, saat ini angkutan umum saat ini menjadi kurang peminatnya karena penggunaan kendaraan pribadi yang semakin banyak dibandingkan dengan kendaraan umum. Dalam hal ini peran terminal sangat penting dalam sistem transportasi dan menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi peningkatan jumlah kendaraan pribadi yang ada di Kota Bandung yang mengakibatkan lalu lintas yang cukup padat agar masyarakat beralih dengan angkutan umum untuk mengurangi peningkatan jumlah kendaraan pribadi dan lalu lintas yang padat. Berdasarkan permasalahan tersebut terminal perlu adanya evaluasi kinerjanya untuk mengoptimalkan terminal untuk mendukung pergerakan transportasi di Kota Bandung. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan terhadap terminal angkutan umum dan fasilitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat diketahui permasalahan yang harus diselesaikan.

## **METODE**

Observasi Fasilitas Terminal merupakan suatu bagian yang terpenting pada pelaksanaan kinerja sebuah terminal untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas saat ini dengan melakukan pengamatan langsung pada Terminal Leuwipanjang dengan tujuan untuk menentukan klasifikasi kelas terminal dan perbaikan fasilitas yang ada di terminal sebagai daya tarik masyarakat untuk lebih memanfaatkan prasarana moda transportasi umum dan melakukan wawancara dengan kepala terminal untuk penentuan kelas terminal.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penilaian pengguna untuk mengetahui keinginan kepuasan pengguna terminal dan harapan untuk menjadi tempat penukaran moda transportasi umum yang lebih baik. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal ini adalah penumpang yang ada di terminal dengan tujuan mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada pada *google form*. Pada pengolahan data terdapat uji prasyarat instrument terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan instrumen dalam pengambilan data sehingga instrument yang digunakan dapat dengan pasti mengukur hal yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap hasil jawaban responden dengan kriteria pernah menggunakan

Terminal Leuwipanjang yaitu naik/ turun pada terminal tersebut pada kuesioner yang dibagikan pada responden. Kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti, selanjutnya diperiksa terlebih dahulu oleh dosen pembimbing dan disesuaikan dengan tujuan dari penelitian. Selanjutnya, dilanjutkan uji coba di lapangan. Hal ini untuk mengetahui validitas setiap pertanyaan. Untuk mempermudah perhitungan maka peneliti menggunakan bantuan program SPSS dan melakukan uji reliabilitas ini sebagai alat ukur yang dapat digunakan untuk memprediksi atau meramalkan karena hasilnya selalu konstan (tetap) dari pengukuran satu ke pengukuran berikutnya.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan. Setelah data-data yang dibutuhkan untuk penelitian ini sudah terkumpul, kemudian data-data akan dianalisis menggunakan perhitungan sistematis.

Analisis penetapan kelas terminal tipe A digunakan untuk mengetahui Terminal Leuwipanjang merupakan terminal yang tergolong dalam kelas yang telah ditentukan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.6251/AJ.104/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A dengan melakukan wawancara dengan kepala Terminal untuk penetapan setiap kriteria dan penetapan indikator pada penetapan kelas terminal kemudian dilakukan penilaian dengan mengambil 3 penilai yaitu kepala terminal, pengguna terminal dan peniliti untuk menentukan presentase masing- masing dari kriteria untuk penentuan kelas terminal yang dapat dilihat pada Lampiran 1.

Penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form* sebagai alat untuk mendapatkan penilaian dari responden (masyarakat) dengan mencantumkan karakteristik untuk responden yaitu nama, jenis kelamin, usia, tempat tinggal, jenis pekerjaan, pengeluaran rata- rata setiap bulan dan pertanyaan yang terdapat pada *google form* untuk sebagai alat penilaian ini berpedoman dengan Peraturan Menteri nomor 40 tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan dengan tolak ukur pada terminal dengan tipe A yang terdapat 46 pertanyaan. Kemudian jawaban responden yang digunakan untuk penelitian yaitu respondengn dengan jawabannya yang pernah melakukan kegiatan naik atau turun pada Terminal Leuwipanjang.

Analisis *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur jawaban reponden terhadap pertanyaan atau pernyataan kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terhadap sebuah keadaan dimana jawaban dari setiap item memiliki gradasi dari positif hingga negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut adalah skala yang dipakai dalam penelitian ini. Tingkat kepuasan dinilai dengan skala1 sampai 5, yaitu: SP=Sangat puas dengan nilai 5; P=Puas dengan nilai 4; CP=Cukup puas dengan nilai 3; KP = Kurang puas dengan nilai 2; TP=Tidak puas dengan nilai 1. Tingkat kepentingan dinilai dengan skala 1 sampai 5, yaitu: SP=Sangat penting dengan nilai 5; P=Penting dengan nilai 4; CP = Cukup penting dengan nilai 3;KP = Kurang penting dengan nilai 2; TP = Tidak penting dengan nilai 1.

Selanjutnya hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan dengan melakukan prioritas perbaikan. Dalam

perhitungan untuk metode IPA dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata setiap pernyataan maka akan terlihat pernyataan mana saja yang masuk dalam diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran yang setiap kuadran memiliki arti dan maksud masing-masing untuk lebih jelasnya berikut penjelasan mengenai diagram kartesius, antara lain:

Kuadran pertama, pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan, dimana (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Pada kuadran ini harus dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan *performance* dalam kuadran ini. Kuadran kedua, pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden dan faktor-faktor yang dianggap oleh responden sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasan lebih tinggi. Kuadran ketiga, pada kuadran ini faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu diperhatikan. Kuadran keempat, pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan dirasakan terlalu berlebihan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penentuan Kelas Terminal

Berdasarkan hasil penetapan kriteria penetapan kelas terminal dengan melakukan wawancara dengan kepala Terminal Leuwipanjang Kota Bandung untuk menentukan penentuan indikator dalam penentuan kelas dan setiap indikator memiliki nilai bobot sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A, penentuan kriteria kelas terminal pada Terminal Leuwipanjang ini dilakukan untuk menilai bobot yang sudah ditentukan maka penentuan kelas terminal dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Analisis Penetapan Kriteria Kelas Terminal Leuwipanjang

Penilai	Bobot					Hasil	Kriteria Kelas Terminal
	Kriteria 1	Kriteria 2	Kriteria 3	Kriteria 4	Kriteria 5		
Kepala Terminal	10%	17%	9%	3%	9%	48%	Kelas II
Responden	12%	17%	10%	3%	10%	51%	Kelas II
Peneliti	14%	16%	7%	3%	8%	48%	Kelas II

Hasil perhitungan pada tabel 1, Terminal Leuwipanjang sesuai peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat nomor SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A kelas II dimana pada penentuannya pada kelas II bobot nilai 40% sampai dengan 69% sesuai dengan hasil perhitungan pada tabel di atas terminal Leuwipanjang mendapatkan nilai 48%, 51% dan 48%.

### Penilaian Pengguna Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analyis*)

Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden sebanyak 303 responden pengguna Terminal Leuwipanjang Kota Bandung maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan pertanyaan secara keseluruhan. Dari jumlah pernyataan sebanyak 46 jenis, kemudian digunakan perhitungan presentase secara keseluruhan untuk mempresentasikan presentase dari jawaban setiap penilaian dari responden. Perhitungan presentase keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

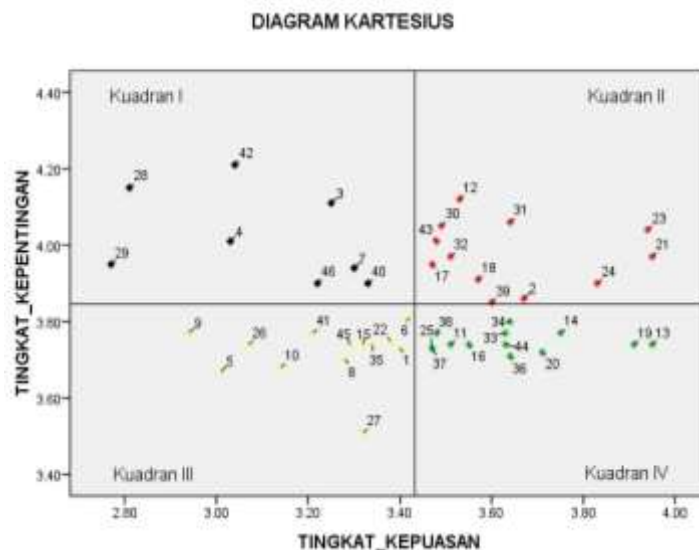
Tabel 2.  
 Rata- rata Penilaian Kepuasan dan Kepentingan

Pertanyaan	Rata- rata penilaian	
	Kepuasan	Kepentingan
Tersedia lajur pejalan kaki	3,40	3,73
Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar)	3,67	3,86
Tersedia jalur evakuasi	3,25	4,11
Tersedia alat pemadam kebakaran	3,03	4,01
Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	3,01	3,67
Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	3,42	3,81
Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	3,30	3,94
Tersedia fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas	3,28	3,70
Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas	2,94	3,77
Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat	3,14	3,68
Tersedia pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu	3,51	3,74
Tersedia media pengaduan gangguan keamanan pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas	3,53	4,12
Tersedia petugas keamanan	3,95	3,74
Tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan serta besaran tarif kendaraan umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis	3,75	3,77
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	3,32	3,74
Tersedia loket penjualan tiket tetap dan teratur	3,55	3,74
Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan manajemen sistem terminal	3,47	3,95
Tersedia petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	3,57	3,91
Tersedia ruang tunggu	3,91	3,74
Tersedia toilet	3,71	3,72
Tersedia fasilitas peribadatan/ mushola	3,95	3,97
Tersedia ruang terbuka hijau	3,38	3,75
Tersedia rumah makan	3,94	4,04
Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	3,83	3,90
Tersedia tempat istirahat awak kendaraan	3,47	3,73
Tersedia area merokok (smoking area)	3,07	3,74
Tersedia drainase	3,32	3,51
Tersedia area dengan jaringan internet (hot spot area)	2,81	4,15
Tersedia ruang baca (reading corner)	2,77	3,95
Tersedia lampu penerangan ruangan	3,49	4,05
Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan tetap dan teratur	3,64	4,06

Pertanyaan	Rata- rata penilaian	
	Kepuasan	Kepentingan
Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	3,51	3,97
Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain	3,63	3,77
Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur	3,64	3,80
Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	3,34	3,74
Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain	3,64	3,71
Tersedia informasi pelayanan diletakan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca	3,47	3,73
Tersedia informasi pelayanan diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa	3,48	3,77
Tersedia informasi angkutan lanjutan dengan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	3,60	3,85
Tersedia informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan)	3,33	3,90
Tersedia tempat penitipan barang	3,21	3,77
Tersedia fasilitas pengisian baterai (charging corner)	3,04	4,21
Tersedia tempat naik/ turun penumpang (platform)	3,48	4,01
Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	3,63	3,74
Tersedia fasilitas ramp portable atau ramp permanen untuk penyandang cacat (difabel)	3,29	3,74
Tersedia ruang khusus dan fasilitas ibu menyusui dan bayi	3,22	3,90
Total Rata-rata	3,43	3,84

Hasil analisis yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan bahwa penilaian tentang kepuasan dan penilaian kepentingan pada Terminal Leuwipanjang dengan menggunakan penilaian penyebaran *google form* yang di dalamnya terdapat pertanyaan sebanyak 46 yang diberikan kepada 303 reponden ini menunjukkan bahwa pada penilaian kepuasan dengan hasil total rata-rata sebanyak 3,43 masuk pada indikator penilaian kategori cukup puas dan untuk penilaian pada kepentingan untuk total rata- rata sebesar 3,84 dengan penilaian kategori cukup penting dari keseluruhan total dari semua pertanyaan yang diberikan kepada responden terminal.

Analisis *Importance Performance Analysis* adalah alat yang digunakan untuk menganalisis *importance* (tingkat kepentingan) dan *performance* (tingkat kinerja) yang dilakukan dengan cara menghitung nilai rata- rata untuk setiap pernyataan untuk penilaian tentang kepuasan dan kepentingan. Analisis pemetaan prioritas dalam diagram kartesius ini peneliti mendapatkan sebanyak 303 responden yaitu pengguna terminal yang sudah melakukan kegiatan naik atau turun di Terminal Leuwipanjang dari olah data pada analisis ini peneliti menggunakan *SPSS 17* untuk mendapatkan hasil yang diperoleh sebuah gambar diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk seluruh responden yang sudah didapatkan pada pelayanan yang ada di Terminal Leuwipanjang yaitu sebagai berikut:



Gambar.1 Diagram Kartesius

Uraian digram kartesius di atas tentang hasil analisis menggunakan metode IPA diagram kartesius yang menunjukkan bahwa dari 2 penilaian antara penilaian tentang kepuasan dan penilaian kepentingan dengan banyak pertanyaan sebanyak 46 maka didapatkan hasil bahwa sebanyak delapan (8) pernyataan terdapat pada kuadran I, dua belas (12) pernyataan pada kuadran II, tiga belas (13) pernyataan pada kuadran III, dan sebanyak empat belas (13) pernyataan terdapat pada kuadran IV.

Pernyataan yang masuk pada kuadran I adalah prioritas utama dimana pengguna terminal sebagai responden merasakan pernyataan tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi pada pelayanan pada pernyataan yang ada di kuadran I ini namun pengguna terminal tidak merasakan kinerja yang maksimal untuk itu pengelola Terminal Leuwipanjang harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada pernyataan yang ada di kuadran I ini agar tercapainya kepuasan pengguna Terminal Leuwipanjang.

Pada kuadran II menunjukkan bahwa keberadaan pernyataan ini juga dianggap penting dan kinerjanya pada sudah dianggap baik oleh pengguna Terminal Leuwipanjang dimana pengelola harus mempertahankan kinerja pernyataan yang ada di kuadran II ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi yang menjadi harapan para pengguna terminal dan diharapkan juga dapat menjadi lebih baik dan lebih nyaman untuk memenuhi harapan pengguna Terminal Leuwipanjang Kota Bandung. Pertanyaan yang berada dalam kuadran III mempunyai pengertian bahwa pengguna terminal tidak mempunyai harapan terlalu tinggi pada pernyataan yang ada pada kuadran III sehingga tingkat kepentingannya juga tidak terlalu diutamakan oleh pengguna terminal, sehingga pelayanan yang ada di Terminal Leuwipanjang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk pernyataan yang ada dalam kuadran III ini.

Pada kuadran IV menunjukkan keberadaan pernyataan yang menurut pengguna Terminal Leuwipanjang kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh pengguna terminal karena sebenarnya pengguna terminal tidak mempunyai harapan pada pernyataan yang ada di kuadran IV ini, sehingga tidak perlu memberikan fokus perbaikan dan perubahan pada pernyataan yang berada dalam kuadran IV.

### Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang

Penilaian kinerja pada penyelenggaraan pada terminal penumpang dengan lokasi penelitian pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dengan acuan pada standar pelayanan minimum yang sudah ditetapkan pada Peraturan Pemerintah Perhubungan Republik Indonesia pada nomor Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang meliputi:

- a. Kinerja dan kompetensi sumber daya manusia pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dipimpin oleh ketua terminal dan dibantu oleh staff lainnya yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan di Terminal Leuwipanjang dan mempunyai tugas pokok masing-masing yang sudah ditetapkan pada setiap jabatan yang ada di Terminal Leuwipanjang ini satuan pelayanan dengan struktur organisasi Terminal Penumpang Tipe A sebagai berikut:

Tabel 3.  
 Standar Kebutuhan Personel Terminal Penumpang Tipe A

Aturan	Struktur Organisasi	Ada	Tidak ada	Keterangan
SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A (Lampiran II)	Kepala terminal	√		Terminal Leuwipanjang dipimpin oleh Kepala Terminal Leuwipanjang
	Petugas administrasi perkantoran	√		Petugas administrasi perkantoran Terminal Leuwipanjang terdapat 3 orang
	Petugas pencatatan kedatangan, keberangkatan dan faktor muat	√		Petugas pencatatan kedatangan, keberangkatan dan faktor muat pada Terminal Leuwipanjang sebanyak 54 orang
	Pengaturan lalu lintas		√	Tidak tersedia petugas pengaturan lalu lintas
	Penyidik pegawai negara sipil (PPNS)	√		Penyidik pegawai negara sipil pada Terminal Leuwipanjang berjumlah 2 orang
	Penguji kendaraan bermotor		√	Tidak tersedia petugas penguji kendaraan bermotor
	Petugas teknologi informasi		√	Tidak tersedia petugas teknologi informasi
	Petugas pelayanan (customer service)		√	Tidak tersedia petugas pelayanan (customer service)
	Teknisi eletrikal		√	Tidak tersedia petugas teknisi eletrikal
	Teknisi mekanikal		√	Tidak tersedia petugas teknisi mekanikal
Petugas kebersihan	√		Petugas kebersihan pada Terminal Leuwipanjang terdapat 6 orang	
Petugas kesehatan		√	Tidak ada petugas kesehatan	
Petugas pengamanan		√	Petugas pengamanan juga dibantu oleh petugas pengelola terminal yang juga ikut mengawasi pergerakan di Terminal Leuwipanjang	

- b. Pemanfaatan dan Kebersihan Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang dalam penyelenggaraan pemanfaatan dan kebersihan pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang pada Terminal Leuwipanjang pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) ini digolongkan berdasarkan kaudran pada diagram kartesius antara lain:

1. Kaudran I

Fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang masuk pada kuadran I ini dimana merupakan prioritas utama dimana pengguna terminal sebagai responden merasakan pelayanan tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun pengguna terminal tidak merasakan kinerja yang maksimal pada kuadran ini sangat menjadi perhatian bagi pengelola Terminal Leuwipanjang dimana harus memberikan perhatian

husus dan memperbaiki kinerja pada beberapa item pelayanan yang masuk dalam kuadran I ini, antara lain:

Tabel.4 Fasilitas Terminal Pada Kuadran I

Aturan	Pernyataan	Sesuai aturan	Tidak sesuai aturan	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	Tersedia jalur evakuasi	√		Tersedia
	Tersedia alat pemadam kebakaran	√		Tersedia
	Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum		√	Tidak Tersedia
	Tersedia area dengan jaringan internet ( <i>hot spot area</i> )	√		Tersedia
	Tersedia ruang baca ( <i>reading corner</i> )	√		Tersedia
	Tersedia fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	√		Tersedia
	Tersedia ruang khusus dan fasilitas ibu menyusui dan bayi	√		Tersedia

## 2. Kuadran II

Fasilitas utama dan penunjang yang masuk pada kuadran II artinya keberadaan fasilitas utama dan penunjang ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh pengguna dimana pengelola Terminal Leuwipanjang harus mempertahankan kinerja pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang ini supaya dapat terus menjadi lebih baik, memenuhi apa yang menjadi harapan para pengguna terminal dan diharapkan dapat menjadi kekuatan pengelola terminal untuk menjadi baik dan nyaman untuk fasilitas utama dan penunjangnya, terdapat beberapa item yang masuk dalam kuadran II, antara lain:

Tabel 5.  
 Fasilitas Terminal Pada Kuadran II

Aturan	Pernyataan	Sesuai aturan	Tidak sesuai aturan	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan manajemen sistem terminal	√		Tersedia
	Tersedia fasilitas peribadatan/ mushola	√		Tersedia
	Tersedia rumah makan	√		Tersedia
	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	√		Tersedia
	Tersedia lampu penerangan ruangan	√		Tersedia
	Tersedia tempat naik/ turun penumpang (platform)	√		Tersedia

## 3. Kuadran III

Pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang masuk pada kuadran III memiliki arti pengguna terminal tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan juga untuk kinerjanya, sehingga pelayanan yang ada di Terminal Leuwipanjang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada. Dalam kuadran III terdapat beberapa item, antara lain:

Tabel 6.  
 Fasilitas Terminal Pada Kuadran III

Aturan	Pernyataan	Sesuai aturan	Tidak sesuai aturan	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	Tersedia lajur pejalan kaki	√		Tersedia
	Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	√		Tidak Tersedia
	Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	√		Tersedia
	Tersedia ruang terbuka hijau	√		Tersedia
	Tersedia area merokok ( <i>smoking area</i> )	√		Tersedia
	Tersedia drainase	√		Tersedia
	Tersedia tempat penitipan barang	√		Tersedia
	Tersedia fasilitas ramp portable atau ramp permanen untuk penyandang cacat ( <i>difabel</i> )	√		Tersedia

#### 4. Kuadran IV

Untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang pada Terminal Leuwipanjang yang masuk pada kuadran IV ini menunjukkan keberadaan fasilitas utama dan penunjang yang menurut pengguna terminal kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan pengguna Terminal Leuwipanjang karena sebenarnya pengguna terminal tidak terlalu mempunyai harapan, sehingga tidak perlu memberikan fokus perbaikan pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang berada dalam kuadran IV ini antara lain:

Tabel 7.  
 Fasilitas Terminal Pada Kuadran IV

Aturan	Pernyataan	Sesuai aturan	Tidak sesuai aturan	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	Tersedia loket penjualan tiket tetap dan teratur	√		Tersedia
	Tersedia ruang tunggu	√		Tersedia
	Tersedia toilet	√		Tersedia
	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan	√		Tidak Tersedia
	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	√		Tersedia

- c. Standar operasional prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan bagaimana dan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara dengan Kepala Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam operasional dalam penyelenggaraan terminal menggunakan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 5923 tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A yang dapat dilihat pada Lampiran III.
- d. Pemanfaatan teknologi pada Terminal Leuwipanjang dapat dilihat pada hasil analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan 7 pernyataan dalam kategori pemanfaatan teknologi pada terminal penumpang untuk memudahkan

mendapatkan informasi yang mudah dibaca dan jelas bagi pengguna terminal, yang terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8.  
 Pemanfaatan Teknologi Terminal Leuwipanjang

Aturan	Kuadran	Fasilitas Teknologi	Sesuai	Tidak sesuai	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	I	Tersedia informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan)		√	Tidak tersedia
	II	Tersedia media pengaduan gangguan keamanan pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas	√		Tersedia
	II	Tersedia informasi angkutan lanjutan dengan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		√	Tidak tersedia
	III	Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas	√		Tersedia
	III	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat	√		Tersedia
	IV	Tersedia informasi pelayanan diletakan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca	√		Tersedia
	IV	Tersedia informasi pelayanan diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa	√		Tersedia

Tabel 8 tentang pemanfaatan teknologi yang ada pada Terminal Leuwipanjang yang masuk pada kuadran I dengan arti bahwa informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan) menjadi prioritas utama yang kepentingan dan kinerjanya sangat diharapkan oleh pengguna terminal karena keberadaanya juga penting karena dengan adanya ini sangat membantu karena mempengaruhi dalam perjalanan yang akan dilakukan oleh pengguna terminal dan calon pengguna terminal dan keberadaanya juga belum tersedia di Terminal Leuwipanjang.

- e. Keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas pada hasil pada Terminal Leuwipanjang didapatkan 10 point pernyataan yang menyangkut pada keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas. Sedangkan menurut Kepala Terminal Leuwipanjang Kota Bandung setiap hari melakukan kegiatan sesuai standar operasional prosedur pada pengguna terminal dan bus yang beroperasi serta hari libur nasional seperti libur sekolah, angkutan lebaran, natal dan tahun baru juga dilakukan standar operasional prosedur pada pengguna terminal dan bus yang beroperasi agar selalu meningkatkan keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas pada pelayanan di Terminal Leuwipanjang yang dapat dirasakan pada pengguna terminal

Tabel 9.

Pernyataan Keselamatan, Keamanan Dan Kelancaran Lalu Lintas

Aturan	Kuadran	Fasilitas Teknologi	Sesuai	Tidak sesuai	Ket
Peraturan Menteri 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan	II	Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar)	√		Tersedia
	II	Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan tetap dan teratur	√		Tersedia
	II	Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	√		Tersedia
	III	Tersedia fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat jelas	√		Tersedia
	III	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	√		Tersedia
	III	Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	√		Tersedia
	IV	Tersedia pos keamanan, kamera pengawasan dan titik pengamanan tertentu	√		Tersedia
	IV	Tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan serta besaran tarif kendaraan umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis	√		Tersedia
	IV	Tersedia letak jalur keberangkatan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain	√		Tersedia
	IV	Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur	√		Tersedia
IV	Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain	√		Tersedia	

**SIMPULAN**

Hasil penentuan untuk kelas terminal yang dilakukan penilaian dari 3 penilai mendapatkan bobot dari penilai sebesar 48%, 51% dan 48% dengan hasil analisis tersebut maka pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dalam penentuan kelas terminal yang sesuai dengan peraturan SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A masuk pada kriteria terminal penumpang tipe A dengan kelas 2 dengan range bobot nilai dari 40% sampai dengan 60%. Penilaian pelayanan pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dengan menggunakan penyebaran *google form* dengan sebanyak 46 pernyataan dengan 2 penilaian tentang kepuasan dan kepentingan dan mendapatkan sebanyak 303 responde terminal kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) didapatkan pelayanan yang masuk pada kuadran I ini memiliki arti bahwa fasilitas pada kuadran I ini pelayanannya sangat penting, pengguna terminal tidak merasakan kinerja yang maksimal dari pelayanannya dan pengguna terminal mempunyai harapan yang tinggi pada pelayanan yang ada pada kuadran I antara lain jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, area dengan jaringan internet (*hot spot area*), ruang baca (*reading corner*). informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan), fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), ruang khusus dan fasilitas ibu menyusui dan bayi.

Kinerja dan kompetensi sumber daya manusia pada Terminal Leuwipanjang pada pengaturan personil sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A ini terdapat 6 indikator yang sudah dilaksanakan dan masih ada 7 indikator belum tersedia pada Terminal Leuwipanjang. Pemanfaatan dan kebersihan pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang pada Terminal Leuwipanjang perlu adanya perbaikan dan perawatan yang menjadi prioritas pada pelayanan yang masuk kuadran I dan kuadran II, sedangkan pelayanan di Terminal Leuwipanjang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk pernyataan yang ada dalam kuadran III dan pada kuadran IV menunjukkan keberadaan pernyataan yang menurut pengguna kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh pengguna terminal karena sebenarnya pengguna terminal tidak mempunyai harapan. Pelaksanaan standar operasional prosedur pada Terminal Leuwipanjang ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu pada peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 5923 tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A. Pada pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan pada Terminal Leuwipanjang ini terdapat pelayanan yang belum tersedia dan masuk pada kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan yaitu informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan) dan pada kuadran II tentang informasi angkutan lanjutan dengan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca belum tersedia juga pada Terminal Leuwipanjang. Keselamatan, keamanan dan kelancaran lalu lintas yang sudah dilaksanakan pada Terminal Leuwipanjang yang menjadi perhatian pada pelayanan yang masuk pada kuadran II yaitu pada fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar), letak jalur keberangkatan kendaraan tetap dan teratur dan letak jalur keberangkatan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 5932 Tahun 2016 tentang *Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A*.
- Morlok, E. K. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi.pdf*. (Erlangga, 1984).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Statistik, B. P. (2018). *Bandung Dalam Angka 2018*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2002). *Undang-undang Lalu Lintas No 22 tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Statistik, B. P. (2019). *Bandung Dalam Angka 2019*.
- PM No 40 tahun 2015. (2015). PM 40 Tahun 2015 tentang *standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*. 1–21.
- Kementerian Perhubungan. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no 79 Tahun 2018 *Tentang Penetapan Kode Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Keputusan Menteri Perhubungan. (1995). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun

## 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan.

- Akbar, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja Terminal Giwangan Yogyakarta*. 1–12.
- Sulistyorini, R. & Tamin, O. Z. (2008). *Kinerja angkutan umum bis damri di bandar lampung*. *J. Transp.* **8**, 77–88.
- Safe, Y., Udiana, I. & Bella, R. (2015). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang Pp Dan Terminal Kupang - Terminal Noelbaki Pp*. *J. Tek. Sipil Nusa Cendana* **4**, 65–78
- Nur Laila Fitrianan. (2017). *Kinerja Fungsi Teminal Giri Adipura Dalam Sistem Transportasi Di Kabupaten Wonogiri*.
- Perhubungan, K. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 6251Tahun 2016 Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A*. 8–10.