

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

- a. Hasil penentuan untuk kelas terminal yang dilakukan penilaian dari 3 penilai mendapatkan bobot dari penilai pertama sebesar 48%, penilai kedua sebesar 51% dan penilai ketiga sebesar 48% dengan hasil analisis tersebut maka pada Terminal Leuwipanjang Kota Bandung dalam penentuan kelas terminal yang sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 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 (empat puluh) persen sampai dengan 60 (enam puluh) persen.
- b. 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 respon 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 sebagai berikut:
 1. Jalur evakuasi
 2. Alat pemadam kebakaran
 3. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 4. Area dengan jaringan internet (*hot spot area*)
 5. Ruang baca (*reading corner*)
 6. Informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan)
 7. Fasilitas pengisian baterai (*charging corner*)
 8. Ruang khusus dan fasilitas ibu menyusui dan bayiPada kuadran II terdapat 12 pernyataan yang merupakan fasilitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna terminal tetapi menjadi perhatian khusus juga bagi pengelola untuk mempertahankan kinerja pelayanan pada kuadran II

ini agar dalam pelayanannya selalu ditingkatkan menjadi lebih baik dalam melayani pengguna terminal dan memenuhi apa yang menjadi harapan pengguna terminal antara lain sebagai berikut:

1. Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar)
2. Media pengaduan gangguan keamanan pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas
3. Kantor penyelenggara terminal, control room dan manajemen sistem terminal
4. Petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal
5. Fasilitas peribadatan/ mushola
6. Rumah makan
7. Fasilitas dan petugas kebersihan
8. Lampu penerangan ruangan
9. Letak jalur keberangkatan kendaraan tetap dan teratur
10. Letak jalur keberangkatan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang
11. Informasi angkutan lanjutan dengan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
12. Tempat naik/ turun penumpang (*platform*)

Dalam kuadran III mempunyai pengertian bahwa pengguna terminal tidak mempunyai harapan terlalu tinggi, tingkat kepentingannya juga tidak terlalu diutamakan, sehingga pelayanan yang ada di Terminal Leuwipanjang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk pernyataan yang ada dalam kuadran III ini antara lain sebagai berikut:

1. Lajur pejalan kaki
2. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
3. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
4. Fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas
5. Informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas
6. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat

7. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta
8. Ruang terbuka hijau
9. Area merokok (*smoking area*)
10. Drainase
11. Letak jalur kedatangan kendaraan terpisah dengan jalur penurunan penumpang
12. Tempat penitipan barang
13. Fasilitas ramp portable atau ramp permanen untuk penyandang cacat (*difabel*)

Pada kuadran IV menunjukkan keberadaan pernyataan yang kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang dan tidak mempunyai harapan pada pernyataan yang ada di kuadran IV ini sehingga tidak perlu memberikan fokus perbaikan dan perubahan antara lain:

1. Pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu
2. Petugas keamanan
3. Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta besaran tarif kendaraan umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis
4. Loker penjualan tiket tetap dan teratur
5. Ruang tunggu
6. Toilet
7. Tempat istirahat awak kendaraan
8. Letak jalur keberangkatan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain
9. Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur
10. Letak jalur kedatangan kendaraan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain
11. Informasi pelayanan diletakan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca
12. Informasi pelayanan diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa
13. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi

- c. Evaluasi kinerja pada Terminal Leuwipanjang berdasarkan PM Nomor 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan ini antara lain sebagai berikut:
1. 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 masih belum memenuhi dalam pengaturan personil.
 2. 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, pelayanan yang masuk pada kuadran III 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 dan 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.
 3. 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.
 4. 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.
 5. 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.

V.2 Saran

Saran untuk Terminal Leuwipanjang jika dilihat dari hasil analisis yang sudah dilakukan pada analisis di atas dengan melakukan kriteria penentuan kelas terminal, penilaian Terminal Leuwipanjang dari pengguna terminal dengan menggunakan metode IPA untuk mengetahui tentang kepuasan dan harapan apa saja yang pengguna terminal dan evaluasi kinerja sesuai PM 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan maka saran yang diberikan untuk Terminal Leuwipanjang antara lain:

a. Dalam kriteria penentuan kelas terminal pada Terminal Leuwipanjang ini masuk dalam terminal Tipe A dengan kelas 2 sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A maka pada Terminal Leuwipanjang pada kriteria 1 tentang tingkat permintaan angkutan perlu dilakukan peningkatan pada intensitas bus yang datang dan berangkat antara 500 (lima ratus) sampai dengan 1000 (seribu) kendaraan untuk meningkatkan minat bagi masyarakat dalam intensitas bus yang datang dan berangkat.

b. Pada kriteria penentuan kelas Terminal Leuwipanjang pada kriteria ke 3 tentang simpul dan tujuan angkutan serta jumlah trayek perlu adanya peningkatan dari sisi keduanya. Perlu meningkatkan jumlah izin penyelenggaraan angkutan yang dilayani pada Terminal Leuwipanjang dari 1600 (seribu enam ratus) sampai dengan 3200 (tiga ribu dua ratus) dalam meningkatkan izin penyelenggaraan pada angkutan umum perlu ditingkatkan lagi kerjasama dengan perusahaan- perusahaan bus dengan pemilihan pelayanan yang nyaman dan aman untuk meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan perpindahan tempat beralih ke moda angkutan umum dan peningkatan pada jumlah trayek pada Terminal Leuwipanjang dari 210 (dua ratus sepuluh) sampai dengan 420 (empat ratus dua puluh) dengan meningkatkan pada wilayah- wilayah yang mempunyai daya tarik tinggi dalam hal perekonomian, pariwisata dan pendidikan agar masyarakat memilih menggunakan moda transportasi umum dalam melakukan perjalanan yang dituju dengan

meningkatnya simpul asal dan tujuan angkutan serta jumlah trayek pada Terminal Leuwipanjang.

c. Hasil analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada penilaian dari pengguna terminal tentang pelayanan terminal yang dapat dilihat pada Gambar IV.8 yaitu diagram kartesius pada penilain pelayanan di Terminal Leuwipanjang perlu adanya pengadaan pada fasilitas yang belum tersedia pada kuadran I perlu adanya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum. Sedangkan untuk peningkatan kinerja pada pelayanan yang menjadi prioritas utama yang masuk pada kuadran I untuk mencapai kinerja dari pelayanannya agar dari nilai kepuasan dan harapan dapat terpenuhi dan untuk pelayanan pada kuadran II perlu meningkatkan dan mempertahankan kinerja pada pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi dalam melayani pengguna Terminal Leuwipanjang.

d. Hasil evaluasi kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung sesuai peraturan PM Nomor 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan maka dalam penilaian standar pelayanan minimum dan penilaian kerja dalam penyelenggaraan terminal meliputi:

1. Terminal Leuwipanjang masuk pada terminal penumpang tipe A dengan kategori kelas 2 untuk rekomendasi untuk pada pengaturan personil pada Terminal Leuwipanjang perlu penambahan untuk personil sesuai dengan yang suda diatur dalam peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 23 Pengaturan Personil Terminal Penumpang Tipe A

No	Pejabat/ Pegawai Operasional	Tipe Terminal		
		A1	A2	A3
1	Petugas administrasi perkantoran	2	1	1
2	Petugas pencatatan keluar/ masuk bus	4	2	2
3	Petugas pengatur lalu lintas	10	4	2
4	Petugas PPNS	1	1	1
5	Petugas penguji kendaraan bermotor	6	4	2
6	Petugas pelayanan	2	2	1
7	Petugas teknologi informasi	2	1	1
8	Teknisi elektrik	2	1	1
9	Teknisi meknikal	2	1	1
10	Teknisi kesehatan	2	1	1

No	Pejabat/ Pegawai Operasional	Tipe Terminal		
		A1	A2	A3
11	Petugas keamanan	6	3	3
12	Petugas kebersihan	15	10	7
Jumlah		54	31	23

Sumber : SK 6251 tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A

2. Pemanfaatan dan kebersihan pada fasilitas yang ada di Terminal Leuwipanjang pada kuadran I perlu peningkatan dalam kinerja, perbaikan pada tampilan agar dalam pemanfaatannya bekerja dengan maksimal, masuk pada kategori pelayanan yang penting dan perawatan yang dilakukan secara rutin dan berkala untuk menjaga fungsi setiap fasilitas yang dapat dirasakan bagi pengguna terminal antara lain:

- a. Jalur evakuasi
- b. Alat pemadam kebakaran
- c. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- d. Area dengan jaringan internet (*hot spot area*)
- e. Ruang baca (*reading corner*)
- f. Informasi gangguan perjalanan mobil bus (penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan)
- g. Fasilitas pengisian baterai (*charging corner*)
- h. Ruang khusus dan fasilitas ibu menyusui dan bayi

3. Pada pemanfaatan teknologi perlu adanya peningkatan pada sistem teknologi jadwal keberangkatan diganti dari sistem konvensional ke informasi digital *Passenger Information Display* (PID) yang memanfaatkan televisi dengan menampilkan informasi nama perusahaan bus, tujuan dan posisi *real time* bus untuk mempermudah pengguna terminal menerima informasi tentang pengoperasian pada angkutan umum di Terminal Leuwipanjang.

Daftar Pustaka

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 5932 Tahun 2016 tentang *Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Terminal Penumpang Tipe A*. (2016).
- Morlok, E. K. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi.pdf*. (Erlangga, 1984).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. (2015).
- Statistik, B. P. *Bandung Dalam Angka 2018*. (2018).
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *Undang-undang Lalu Lintas No 22 tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. (2002).
- Statistik, B. P. *Bandung Dalam Angka 2019*. (2019).
- PM No 40 tahun 2015. PM 40 Tahun 2015 tentang *standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*. 1–21 (2015).
- Kementerian Perhubungan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no 79 Tahun 2018 *Tentang Penetapan Kode Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. (2018).
- Keputusan Menteri Perhubungan. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 *Tentang Terminal Transportasi Jalan*. 3 (1995).
- Akbar, A. P. *Evaluasi Kinerja Terminal Giwangan Yogyakarta*. 1–12 (2017).
- Sulistiyorini, R. & Tamin, O. Z. *Kinerja angkutan umum bis damri di bandar lampung*. *J. Transp.* **8**, 77–88 (2008).
- Safe, Y., Udiana, I. & Bella, R. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang Pp Dan Terminal Kupang - Terminal Noelbaki Pp*. *J. Tek. Sipil Nusa Cendana* **4**, 65–78 (2015).
- Nur Laila Fitrianan. *Kinerja Fungsi Teminal Giri Adipura Dalam Sistem Transportasi Di Kabupaten Wonogiri*. (2017).
- Perhubungan, K. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 6251Tahun 2016 Pedoman Teknis Kriteria Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A*. 8–10 (2017).