

ANALISA KINERJA PELAYANAN TERMINAL TIPE C H. SOEMARSONO P.A KABUPATEN TANAH LAUT KALIMANTAN SELATAN

Bima Permadi (bimapermadi.mhs@politala.ac.id)

Hafsha Yanti Siregar (hafsha@politala.ac.id)

Norminawati Dewi (norminadewi@politala.ac.id)

ABSTRAK

Terminal H. Soemarsono P.A yang terletak di Kabupaten Tanah Laut merupakan salah satu fasilitas penting dalam mendukung mobilitas angkutan umum di wilayah Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional terminal berdasarkan indikator-indikator utama seperti kapasitas daya tampung, fasilitas pelayanan, sirkulasi kendaraan, dan tingkat kenyamanan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif melalui survei lapangan, observasi langsung, dan wawancara dengan pengguna serta pengelola terminal. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja terminal masih belum optimal, ditandai dengan ketidakseimbangan antara kapasitas dan volume kendaraan, kurangnya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, sanitasi, dan sistem informasi penumpang, serta lemahnya pengelolaan arus kendaraan masuk dan keluar terminal. Rekomendasi dari studi ini mencakup peningkatan fasilitas fisik, perbaikan sistem manajemen operasional, serta penataan ulang zona terminal untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan Terminal H. Soemarsono P.A dapat berfungsi lebih maksimal sebagai simpul transportasi yang mendukung konektivitas regional. **Secara keseluruhan**, pelayanan di Terminal H. Soemarsono P.A dinilai sangat memuaskan, dengan **62%** responden merasa sangat puas dan **38%** puas terhadap pelayanan terminal. Secara keseluruhan Terminal H. Soemarsono P.A telah berfungsi dan melayani masyarakat, meskipun masih banyak aspek yang harus dibenahi. Proses pengembangan dan peningkatan fasilitas serta pengelolaan terminal perlu dilakukan secara bertahap untuk mencapai kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang optimal sesuai standar terminal angkutan tipe C.

Kata Kunci: Analisa, Kinerja, Pelayanan, Terminal.

ABSTRACT

The H. Soemarsono P.A Terminal located in Tanah Laut Regency is one of the important facilities supporting public transportation mobility in South Kalimantan. This study aims to analyze the operational performance of the terminal based on key indicators such as capacity, service facilities, vehicle circulation, and user comfort levels. The method used in this research is a quantitative descriptive approach through field surveys, direct observation, and interviews with users and terminal managers. The analysis results show that the terminal's performance is still not optimal, marked by an imbalance between capacity and vehicle volume, a lack of supporting facilities such as waiting rooms, sanitation, and a passenger information system, as well as weak management of vehicle flow in and out of the terminal. The recommendations from this study include improving physical facilities, enhancing the operational management system, and reorganizing the terminal zones to increase efficiency and comfort. With these improvements, it is expected that Terminal H. Soemarsono P.A can function more optimally as a transportation hub that supports regional connectivity. Overall, the service at Terminal H. Soemarsono P.A is rated

very satisfactory, with 62% of respondents feeling very satisfied and 38% satisfied with the terminal service. Overall, Terminal H. Soemarsono P.A has functioned and served the community, although there are still many aspects that need to be addressed. The process of developing and improving facilities as well as managing the terminal needs to be carried out gradually to achieve optimal comfort, safety, and service according to type C transportation terminal standards.

Key Words: *Analysis, Performance, Service, Terminal*

PENDAHULUAN

Analisa kinerja teknis pelayanan terminal angkutan di Kabupaten Tanah Laut menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan adanya pengkajian secara mendalam dan luas, dapat ditemukan berbagai kendala yang ada serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada di terminal. Hal ini akan berdampak positif tidak hanya pada kenyamanan penumpang, tetapi juga pada efisiensi operasional, keberlanjutan pengelolaan, dan keberhasilan sektor transportasi di Kabupaten Tanah Laut

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi merupakan suatu kegiatan untuk memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dan termasuk didalamnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkannya, kebutuhan manusia untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain merupakan faktor utama yang menyebabkan pergerakan transportasi tersebut. Terminal penumpang merupakan prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem transportasi, terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau rute. Terminal didefinisikan menjadi dua diantaranya Terminal Penumpang dan Terminal barang, terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang. Terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan antar moda transportasi.

METODE PENELITIAN

Survei ini dilakukan dilokasi studi dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi dan memahami kondisi umum lapangan, termasuk aspek lingkungan dan tata letak terminal. Pengumpulan informasi dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara tatap muka dengan pihak berwenang, sopir, dan pengguna layanan.

Penelitian ini membutuhkan tiga tim survei. Setiap tim akan ditempatkan di lokasi berbeda: satu orang di pintu masuk, satu di pintu keluar, dan satu di area parkir. Sebelum memulai survei, tim telah dibekali pengarahan untuk memastikan pencatatan data yang akurat dan benar. Peralatan yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi buku tulis, bolpoin, jam tangan, dan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data kuisisioner ini diberikan kepada para pengguna jasa terminal yaitu penumpang angkutan. Bentuk pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup (*closed ended*), yaitu responden hanya memilih jawaban 1, 2, 3, dan 4 dimana 1 = Tidak puas, 2 = Cukup puas, 3 = Puas, 4 = Sangat puas. Jumlah pertanyaan kuisisioner yang diberikan oleh peneliti adalah 10 pertanyaan kuisisioner yang diberikan kepada 50 pengguna terminal secara acak, sehingga dapat mewakili pengguna jasa terminal.

Karakteristik responden pada penelitian kali ini menunjukkan bahwa presentase paling tinggi terdapat pada jens kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 54%, usia rata-rata paling tinggi terdapat pada usia 31-40 tahun dengan presentase sebesar 54%, dan tingkat Pendidikan paling tinggi terdapat pada Pendidikan SMA/SMK dengan presentase sebesar 40%.

HASIL TANGGAPAN RESPONDEN

No	pertanyaaan	1	2	3	4
1	Apakah anda puas dengan waktu tempuh perjalanan menggunakan anangkutan umum ini?	0	5	21	24
2	Bagaimana penilaian anda terhadap ketersediaan informasi jadwal dan rute angkutan?	0	0	26	24
3	Bagaimana anda menilai keamanan selama dalam perjalanan?	0	1	26	23
4	Seberapa puas anda terhadap upaya pengemudi dalam mematuhi rambu dan aturan lalu lintas?	0	4	22	24
5	Bagaimana penilaian anda terhadap keramahan pengemudi/petugas?	0	1	19	30
6	Seberapa puas anda terhadap ketepatan waktu keberangkatan/kehadiran pengemudi?	0	2	20	28
7	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan area terminal?	0	1	19	30
8	Bagaimana anda menilai kondisi fisik kendaraan?	0	0	18	32
9	Seberapa puas anda terhadap ketersediaan fasilitas yang ada terminal ini?	0	2	17	31
10	Seberapa puas anda terhadap pelayanan secara keseluruhan?	0	0	19	31

Dari hasil pengambilan kuisisioner dari 50 responden rata-rata memilih puas dan sangat puas untuk tingkat kenyamanan, keamanan selama perjalanan, keramahan petugas, dan kebersihan terminal.

Kondisi Fisik Terminal

Disekitar terminal H. Soemarsono P.A adalah perkebunan jagung yang tumbuh subur namun belum ada pohon-pohon besar yang tumbuh sehingga membuat lingkungan terminal terasa cukup panas di siang hari, mungkin kedepannya para penyelenggara terminal bisa menanam pepohonan disekitar terminal sehingga bisa membuat lingkungan terminal menjadi sejuk dan nyaman untuk para pengguna layanan terminal.

Infrastruktur yang tersedia di terminal H. Soemarsono P.A

- Pelataran tempat parki di terminal H. Soemarsono P.A

Ada beberapa bagian daerah parkir angkutan umum di terminal H. Soemarsono P.A yaitu pelataran untuk AKDP dan AKDES. Perkerasan jalur pada area parkir terbuat dari aspal dengan kondisi baik.

- Listrik penerangan di terminal H. Soemarsono P.A

Di terminal H. Soemarsono P.A, listrik dan lampu penerangan cukup layak pada saat malam hari, untuk jam operasional terminal ini hanya sampai pukul 21.00

- Air bersih di terminal H. Soemarsono P.A

Air bersih yang terdapat pada terminal H. Soemarsono P.A yaitu berasal dari sumur. Air yang biasanya digunakan untuk keperluan toilet/kamar kecil, dan untuk keperluan penunjang lainnya.

Fasilitas-fasilitas utama di terminal H. SoemarsonoP.A

No	Fasilitas utama	Kondisi
1	Jalur keberangkatan kendaraan	Ada
2	Jalur kedatangan kendaraan	Ada
3	Jalur pejalan kaki	Ada
4	Tempat parkir kendaraan	Ada
5	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	Tidak Ada
6	Perlengkapan jalan	Ada
7	Media informasi	Ada
8	Kantor penyelenggara terminal	Ada
9	Loket penjualan tiket	Tidak Ada
10	Pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (<i>customer service</i>)	Tidak Ada
11	Outlet pembelian tiket secara online	Tidak Ada
12	Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	Tidak Ada
13	Tempat berkumpul darurat	Tidak Ada
14	Papan pengumuman	Tidak Ada
15	Layanan bagasi	Tidak Ada

16	Ruang penitipan barang	Tidak Ada
17	Tempat berkumpul darurat	Tidak Ada
18	Jalur evakuasi bencana dalam terminal	Tidak Ada
19	Ruang tunggu penumpang, pengantar dan penjemputan	Ada

Dari tabel diatas dapat dilihat masih banyak fasilitas yang belum ada di terminal H. Soemarsono P.A karena memang terminal ini tergolong terminal baru dan masih dalam tahap pengembangan. Beberapa fasilitas penting seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang memadai, papan informasi, toilet umum, serta loket tiket masih belum tersedia secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa terminal ini masih dalam proses penyempurnaan untuk memenuhi standar pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang.

Fasilitas penunjang di Terminal H. Soemarsono P.A

- Kamar kecil/toilet

Pada terminal H. Soemarsono P.A ini kamar kecil/toilet terletak di bangunan Gedung terminal dan masih menjadi satu antara toilet untuk pekerja dan juga untuk pengguna angkutan umum . kamar kecil/toilet tersebut dalam kondisi baik.

- Mushollah

Di terminal H. Soemarsono P.A ini untuk sementara mushollah masih menggunakan ruangan kosong yang ada di dalam bangunan Gedung terminal tersebut karena bangunan mushollah sendiri belum ada dan masih dalam proses lelang pembebasan lahan untuk pembangunan mushollah.

- Kios/kantin

Untuk kios atau kantin di terminal ini belum memiliki ruangan atau tempat khusus namun sudah di sediakan meja dan kulkas yang berisi makanan dan minuman untuk para penumpang angkutan, walaupun belum memiliki ruangan khusus untuk kios/kantin namun sudah tersedia makanan ringan dan minuman.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada 50 orang penumpang angkutan umum tipe C H. Soemarsono P.A, mayoritas penumpang puas terhadap pelayanan terminal khususnya pada ketepatan waktu, keamanan selama perjalanan , dan pelayanan umum.
2. Terminal ini masih tergolong terminal baru dan masih dalam tahap pengembangan sehingga banyak fasilitas yang belum tersedia.

3. Beberapa fasilitas penting belum tersedia seperti jalur pejalan kaki yang ramah bagi orang dengan kebutuhan khusus, tempat evakuasi darurat, dan ruang penitipan barang

Daftar Pustaka

- IlLely Ersilya*, 2. H. (2022). Evaluasi Kinerja Terminal Warumusio Sebagai Terminal Regional Baru di Kota Baubau . *Jurnal Sinar Manajemen* .
- Achmad Nashiruddin, I. W. (2021). EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM LYN C KABUPATEN BOJONEGORO SEBELUM PANDEMI COVID-19 . *Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Brawijaya* .
- Agnesia Putri Kurnianingtyas, A. M. (2020,). ANALISA KINERJA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG KORIDOR II TERMINAL TERBOYO-TERMINAL SISEMUT. *Indonesian Journal of Spatial Planning* , 63 – 71 .
- Johan O. Simanjuntak, N. I. (2023). ANALISIS KINERJA BUS TRANS METRO DELI RUTE K2M TERMINAL AMPLAS – LAPANGAN MERDEKA. *Jurnal Teknik Sipil*.
- johan O. Simanjuntak1), N. I. (2023). ANALISIS KINERJA BUS TRANS METRO DELI RUTE K2M. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Murdipin1, L. B. (2021). Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *JURNAL TEKNIK SIPIL*.
- Rudy Max Damara Gugat1, L. D. (2022). Analisis Kebutuhan Kapasitas Fasilitas Sisi Darat Terminal Jangka Menengah Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon . *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik* .
- Triana Sharly P. Arifin1, D. E. (2017). ANALISIS KINERJA OPERASIONAL TERMINAL(STUDI KASUS TERMINAL SAMARINDA SEBERANG). *Jurnal Fondasi*,.
- Y ohanes T. Safe1, I. M. (2015). EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK TERMINAL OEBOBO - TERMINAL KUPANG PP DAN TERMINAL KUPANG - TERMINAL NOELBAKI PP. *Jurnal Teknik Sipil Vol. IV*.