# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Perkembangan zaman yang terus melaju pesat tentunya akan berdampak pada banyak hal, dari ekonomi hingga transportasi sangat berpengaruh. Keinginan masyarakat akan transportasi akan terus meningkat, baik dari sisi pelayanan ataupun perkembangan inovasi transportasi. Transportasi adalah perpindahan suatu barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi memiliki dampak yang signifikan, baik pada pembangunan maupun kemakmuran bagi bangsa dan negara. Transportasi adalah suatu sistem yang meliputi sarana dan prasarana fisik, manajemen dan sumber daya manusia, serta jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

Dalam mencapai pembangunan nasional, transportasi memegang peranan penting dan strategis, sehingga perencanaan dan pengembangannya harus diselenggarakan dalam suatu sistem yang terintegrasi. Dengan berkembangnya teknologi, peran angkutan umum menjadi sangat bermanfaat bagi pengguna jasa angkutan, karena akan memudahkan mobilisasi lalu lintas penumpang atau barang serta didukung dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat. Untuk memudahkan integrasi intra dan antar moda, diperlukan terminal di lokasi-lokasi tertentu.

Terminal merupakan salah satu bagian utama dari sistem transportasi yang membutuhkan biaya tidak sedikit agar dapat berfungsi dengan baik, sehingga diperlukan kajian yang mendetail untuk mencapai hasil yang optimal. Berdasarkan hasil laporan praktik kerja lapangan tim PKL Kota Depok dimana masyarakat lebih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum dimana 68% menggunakan kendaraan pribadi dan 32% menggunakan angkutan umum dan ojek online. Hal itu tentunya dapat menggambarkan buruknya kinerja angkutan umum salah satunya di bidang prasarana yaitu terminal.

Di Kota Depok sendiri memiliki beberapa permasalahan di bidang transportasi terutama dalam pelayanan terminal penumpang. Terminal Tipe C Depok adalah terminal yang melayani trayek angkutan umum, yaitu Angkutan Perkotaan. Fasilitas yang ada pada Terminal Depok ini masih banyak yang kurang terawat dan belum memenuhi standar. Merujuk pada Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2105 Tentang Rencana tata ruang wilayah kota depok tahun 2012-2032 menerangkan bahwasanya akan ada pengembangan dan penataan pada Terminal Depok. Rencana Tata Ruang Wilayah tersebut dimaksudkan untuk menyediakan prasarana transportasi berupa terminal penumpang yang sesuai dengan fungsinya serta dapat menunujang pelayanan angkutan umum terutama angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang selama ini dilayani di Terminal Tipe C Depok. Jadi Terminal Tipe C Depok selain melayani Angkutan Kota ternyata juga melayani angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Dimana hal tersebut menunjukkan bahwasanya Terminal Tipe C Depok beroperasi tidak sesuai dengan fungsinya, yaitu sebagai terminal tipe C .

Sebagai terminal tipe C, masih banyak fasilitas yang tidak bisa mendukung kinerja operasional dari Terminal Depok tersebut, fasilitas yang tidak ada pada Terminal Depok ini seperti media informasi, pusat informasi, fasilitas bengkel,serta jalur keberangkatan dan jalur kedatangan yang tidak dibedakan berdasarkan jenis angkutan dan tujuannya. Fasilitas pada Terminal Depok banyak yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum terminal yaitu PM 40 Tahun 2015 dan PM 24 Tahun 2021. Selain itu, angkutan Perkotaan yang ada di Terminal Depok tidak melakukan aktifitas naik turun penumpang didepan Terminal melainkan di depan Stasiun Depok Baru yang letaknya berdampingan dengan Terminal Depok. Arus pergerakan orang, kendaraan pribadi, maupun angkutan umum di dalam Terminal Depok bercampur menjadi satu. Namun dalam kegiatan operasional sehari – hari di dalam Terminal Depok antara jalur keberangkatan dan kedatangan, serta tempat naik dan turun penumpang tidak tetap dan teratur, ditambah dengan pola sirkulasi terminal yang belum tertata dengan tidak adanya pemisahan pergerakan, kerap kali menimbulkan konflik antara kendaraan dan orang yang tentunya sangat membahayakan keselamatan. Pada daerah pengawasan Terminal Depok terdapat Jalan Margonda dengan hambatan samping berupa pertokoan, Pusat Perkantoran Pemerintah Kota Depok dan ITC Depok.

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“EVALUASI KINERJA TERMINAL TIPE C DEPOK DI KOTA DEPOK”** guna terciptanya pelayanan transportasi yang optimal di Terminal Depok kedepannya.

## Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, maka dapat diketahui masalah yang ada sebagai berikut:

1. Masyarakat lebih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum dimana 68% menggunakan kendaraan pribadi dan 32% menggunakan angkutan umum dan ojek online. Rendahnya penggunaan Angkutan Perkotaan dikarenakan angkot yang ada di Terminal Depok tidak melakukan aktifitas naik turun penumpang didepan Terminal melainkan di depan Stasiun Depok Baru yang letaknya berdampingan dengan Terminal Depok. Selain itu, ketersediaan fasilitas Terminal Tipe C Depok yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015.
2. Terminal Tipe C Depok beroperasi tidak sesuai dengan fungsinya, yaitu sebagai terminal tipe C dikarenakan adanya angkutan AKDP pada terminal tersebut.
3. Dalam kegiatan operasional sehari – hari di dalam Terminal Depok antara jalur keberangkatan dan kedatangan, serta tempat naik dan turun penumpang tidak tetap dan teratur. Sehingga terjadi konflik sirkulasi pada arus pergerakan orang, kendaraan pribadi, dan angkutan umum di dalam Terminal Depok.

## Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diketahui, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelayanan pada terminal Tipe C Depok?
2. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan Terminal Tipe C Depok?
3. Bagaimana daerah pengawasan terminal di Tipe C Depok?

## Maksud Dan Tujuan

Maksud dari peningkatan kinerja Terminal Tipe C Depok untuk meningkatkan kinerja terminal, sehingga dapat memenuhi standar pelayanan minimum dari sebuah terminal. Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu:

* 1. Menganalisis kepuasan pelayanan pada terminal Tipe C Depok
  2. Mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Tipe C Depok
  3. Menganalisis daerah pengawasan terminal di Tipe C Depok

## Ruang Lingkup

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat ruang lingkup yang bertujuan agar didalam analisis dan pembahasan dapat dilakukan secara detail dan tidak menyimpang dari tema yang dibahas. Adapun ruang lingkup yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Rencana Tata Ruang Tata Wilayah Kota Depok Tahun 2012-2032, yaitu berada di Terminal Tipe C Depok.
2. Melakukan analisis kesesuaian fasilitas terminal terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM).
3. Melakukan pengadaan fasilitas dan tata letak dalam rangka meningkatkan kinerja fasilitas di Terminal Tipe C Depok dari sisi pengguna.
4. Dalam penelitian ini tidak mengkaji mengenai peningkatan kinerja ruas jalan, proses pembangunan, kelayakan ekonomi dan finansial, serta penanganan dampak lalu lintas.