

# EVALUASI KINERJA TERMINAL TIPE C DEPOK DI KOTA DEPOK

## *PERFORMANCE EVALUATION OF TERMINAL TYPE C DEPOK IN DEPOK CITY*

**Mutiata Aulia Risti<sup>1\*</sup>, Wisnu Wardana Kusuma, S.Si.T.,M.M<sup>2</sup>, Drs. Fauzi, MT.<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Taruna Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat  
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD  
Jalan Raya Setu Km 3,5, Cibitung, Bekasi Jawa Barat 17520  
[tiara.rohul@gmail.com](mailto:tiara.rohul@gmail.com)

### **Abstrak**

Terminal Tipe C Depok adalah terminal yang melayani trayek angkutan perkotaan. Fasilitas yang ada pada Terminal Depok ini masih banyak yang kurang terawat dan belum memenuhi standar. Banyak fasilitas yang tidak bisa mendukung kinerja operasional dari Terminal Depok. Pola sirkulasi terminal yang belum tertata dengan tidak adanya pemisahan pergerakan, sering kali menimbulkan konflik antara kendaraan dan orang yang tentunya sangat membahayakan keselamatan. Untuk mengetahui tingkat pelayanan dan kinerja terminal Depok saat ini, selain melakukan peninjauan fasilitas, dibutuhkan juga data mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa sehingga dapat diambil penilaian kinerja berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan kinerja terminal. Daerah pengawasan terminal yang harus diperhatikan agar tidak mengganggu arus lalu lintas sekitar terminal serta pengaturan antrian pintu masuk dan keluar terminal perlu melakukan evaluasi dan peninjauan kinerja terminal.

**Kata Kunci:** Terminal, Angkutan Perkotaan, Tingkat Pelayanan, Kinerja Terminal.

### **Abstract**

*Depok Type C Terminal is a terminal that serves transportation routes urban. The existing facilities at the Depok Terminal are still lacking maintained and not up to standard. Many facilities cannot support operational performance of Depok Terminal. Unorganized terminal circulation pattern in the absence of separation of movements, it often creates conflicts between vehicles and people who are certainly very dangerous to safety. For know the level of service and performance of the current Depok terminal, in addition to conducting facility review, data is also needed regarding the level of user satisfaction services so that performance appraisal can be taken based on the level of satisfaction service users on terminal services and performance. Monitoring area terminal which must be considered so as not to disturb the flow of traffic around terminal as well as setting the entrance and exit queues of the terminal need to do terminal performance evaluation and review.*

**Keywords:** Terminal, Urban Transport, Service Level, Terminal Performance.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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 menunjang 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

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang didapatkan 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 Penelitian**

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.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Setelah diperoleh data yang dibutuhkan, tahapan berikutnya adalah pengolahan data. Data yang telah terkumpul perlu diolah terlebih dahulu dengan tujuan menyederhanakan seluruh data yang telah terkumpul, menyajikan dalam susunan yang baik dan rapi untuk kemudian dianalisis.

Dalam analisis pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kriteria analisis dilihat dari tahapan pelaksanaan sehingga analisis menjadi sistematis.

#### **Analisis Kondisi Eksisting Terminal Tipe C Depok**

Analisis kondisi eksisting Terminal Tipe C Depok didapat dari perolehan data-data dari wilayah studi terkait dengan kondisi sarana dan prasarana terminal, maupun kinerja eksisting terminal.

#### **Analisis Kinerja Pelayanan Terminal**

Analisis kinerja pelayanan terminal didapat dari kondisi eksisting dan berdasarkan demand penumpang terhadap kebutuhan fasilitas utama dan penunjang.

#### **Analisis Kebutuhan Fasilitas Utama Terminal**

Penggunaan metode ini dilakukan dengan melihat kondisi dari beberapa fasilitas utama seperti jalur kedatangan angkutan umum, jalur pemberangkatan, jalur tunggu angkutan umum, ruang tunggu penumpang, bangunan kantor terminal, parkir dan pos retribusi.

#### **Analisis Kebutuhan Fasilitas Penunjang Terminal**

Penggunaan metode ini dilakukan dengan melihat kondisi dari beberapa fasilitas penunjang seperti musholla, toilet, kantin, dan sebagainya.

#### **Analisis Kinerja Ruas Jalan**

Analisis Kinerja Jaringan Ruas Jalan adalah perbandingan volume per kapasitas (VC/Ratio), kecepatan dan kepadatan lalu lintas. Tiga karakteristik ini digunakan untuk mencari tingkat pelayanan (level of service) ruas jalan.

#### **Analisis Importance Performance Analysis (IPA)**

Untuk menghasilkan penilaian pelayanan terminal dapat digunakan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), penelitian dimulai dengan survei pendahuluan, identifikasi masalah, studi literatur, penentuan metode pengumpulan data, penentuan populasi, sampel penyusunan kuesioner, analisis data serta penarikan kesimpulan dan rekomendasi berupa upaya pengoptimalan terminal.

#### **Analisis Customer satisfaction index (CSI)**

Menurut Bhote perhitungan keseluruhan CSI diilustrasikan pada Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari

perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 pada 5Y merupakan nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan penawaran yang dilakukan oleh suatu lembaga dan ditujukan kepada pihak lain yang tidak dapat dilihat secara kasat mata dan hasil yang diperoleh tidak dapat dimiliki pihak lain tersebut.

### **Terminal**

Terminal secara lengkap dapat didefinisikan sebagai suatu simpul dalam sistem jaringan transportasi yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau bongkar muat barang untuk pengendalian lalu lintas, sebagai tempat pergantian antar moda dan sebagai tujuan akhir dari suatu paket asal tujuan (origin destination).

### **Pola Pergerakan**

Pola pergerakan yang terjadi didalam terminal meliputi pergerakan kendaraan dan pergerakan orang. Iskandar, Abubakkar (1996), menyebutkan dari pola pergerakan tersebut dapat dilihat derajat kedekatan dari masing - masing fasilitas utama

### **Importance Performance Analysis**

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

Dari analisis diambil nilai dalam Customer Satisfaction Index sebesar 30.28 yang mana, nilai indeks ini akan diinterpretasi ke dalam tabel interpretasi.

Dari hasil interpretasi nilai, diketahui bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dari terminal C Depok berada pada nilai 30%, yang mana artinya, kinerja pelayanan dari terminal tersebut sangat buruk dan tidak memuaskan bagi pengguna jasa terminal. Hal ini mengindikasikan bahwa terminal memang butuh dioptimalkan kembali.

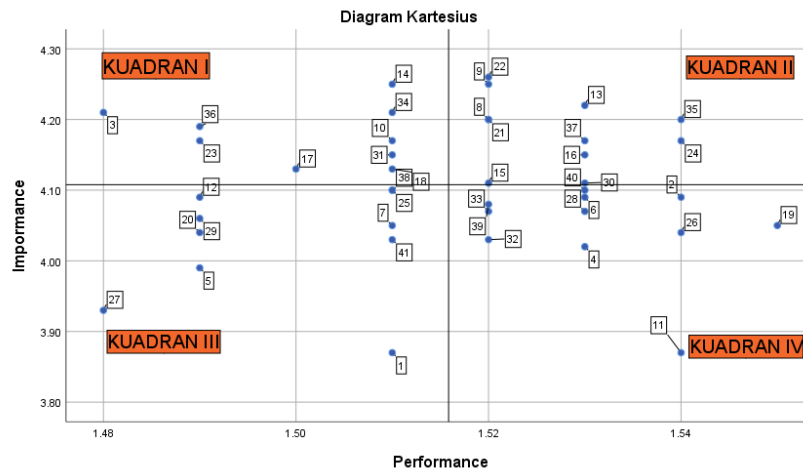
### **Hasil Analisis IPA dan Diagram Kartesius**

Berikut hasil analisis IPA dan Diagram Kartesius:

| Kuadran        | Variabel | Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa          | Performance(X) | Importance (Y) | GAP   | Titik Koordinat |
|----------------|----------|-------------------------------------------|----------------|----------------|-------|-----------------|
| Tangible       | 17       | Kantor Penyelenggara Terminal, Ruang      | 1.50           | 4.13           | -2.64 | 1               |
|                | 18       | Petugas Operasional Terminal              | 1.51           | 4.13           | -2.62 | 1               |
|                | 23       | Rumah Makan                               | 1.49           | 4.17           | -2.68 | 1               |
|                | 31       | Letak jalur Pemberangkatan                | 1.51           | 4.15           | -2.64 | 1               |
|                | 36       | Tempat Penitipan Barang                   | 1.49           | 4.19           | -2.71 | 1               |
|                | 38       | Tempat Naik dan Turun Penumpang           | 1.51           | 4.10           | -2.59 | 3               |
|                | 13       | Petugas Keamanan                          | 1.53           | 4.22           | -2.69 | 2               |
|                | 16       | Loket Penjualan Tiket                     | 1.53           | 4.15           | -2.63 | 2               |
|                | 21       | Fasilitas Peribadatan                     | 1.52           | 4.20           | -2.68 | 2               |
|                | 22       | Ruang Terbuka Hijau                       | 1.52           | 4.26           | -2.74 | 2               |
|                | 24       | Fasilitas dan Petugas Kebersihan          | 1.54           | 4.17           | -2.63 | 2               |
|                | 30       | Lampu Penerangan Ruang                    | 1.53           | 4.11           | -2.58 | 2               |
|                | 37       | Fasilitas Pengisian Baterai               | 1.53           | 4.17           | -2.64 | 2               |
|                | 40       | Fasilitas Penyandang Cacat                | 1.53           | 4.10           | -2.57 | 4               |
|                | 1        | Jalur Pejalan Kaki                        | 1.51           | 3.87           | -2.36 | 3               |
|                | 5        | Pos, Fasilitas Dan Petugas Kesehatan      | 1.49           | 3.99           | -2.50 | 3               |
|                | 7        | Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum | 1.51           | 4.05           | -2.54 | 3               |
|                | 12       | Media Pengaduan Gangguan Keamanan         | 1.49           | 4.09           | -2.61 | 3               |
|                | 20       | Toilet                                    | 1.49           | 4.04           | -2.56 | 3               |
|                | 25       | Tempat Istirahat Awak Kendaraan           | 1.51           | 4.10           | -2.59 | 3               |
|                | 27       | Drainase                                  | 1.48           | 3.93           | -2.46 | 3               |
|                | 29       | Ruang Baca                                | 1.49           | 4.06           | -2.57 | 3               |
|                | 41       | Ruang Ibu Menyusui                        | 1.51           | 4.03           | -2.52 | 3               |
|                | 2        | Fasilitas Keselamatan Jalan               | 1.54           | 4.09           | -2.56 | 4               |
|                | 4        | Alat Pemadam Kebakaran                    | 1.53           | 4.02           | -2.49 | 4               |
|                | 6        | Pos, Fasilitas Dan Kelaikan Pemeriksa     | 1.53           | 4.09           | -2.56 | 4               |
|                | 11       | Fasilitas Keamanan                        | 1.54           | 3.87           | -2.33 | 4               |
|                | 19       | Ruang Tunggu                              | 1.55           | 4.05           | -2.51 | 4               |
|                | 26       | Area Merokok                              | 1.54           | 4.04           | -2.50 | 4               |
|                | 28       | Area Yang Tersedia Jaringan Interner      | 1.53           | 4.07           | -2.54 | 4               |
|                | 32       | Letak Jalur Kedatangan                    | 1.52           | 4.03           | -2.51 | 4               |
|                | 39       | Tempat Parkir Kendaraan Umum dan          | 1.52           | 4.08           | -2.57 | 4               |
| Reliability    | 33       | Informasi Pelayanan                       | 1.52           | 4.07           | -2.55 | 4               |
| Responsiveness | 35       | Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan   | 1.54           | 4.20           | -2.66 | 2               |
|                | 3        | Jalur Evakuasi                            | 1.48           | 4.21           | -2.74 | 1               |
| Assurance      | 15       | Jadwal Kendaraan Umum Dalam Trayek        | 1.52           | 4.11           | -2.59 | 2               |
|                | 14       | Jadwal Kedatangan Dan Keberangkatan       | 1.51           | 4.25           | -2.74 | 1               |
| Emphaty        | 8        | Informasi Fasilitas Keselamatan           | 1.52           | 4.20           | -2.68 | 2               |
|                | 9        | Informasi Fasilitas Kesehatan             | 1.52           | 4.25           | -2.74 | 2               |
|                | 10       | Informasi Fasilitas Pemeriksaan Dan       | 1.51           | 4.17           | -2.66 | 1               |
|                | 34       | Informasi Angkutan Jalan                  | 1.51           | 4.21           | -2.70 | 1               |
| Rata-rata      |          |                                           | 1.51           | 4.11           | -2.59 |                 |

*Sumber: Analisis 2023*

Setelah koordinat titik potong, dan koordinat masing-masing variabel maka unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Secara keseluruhan hasil analisis diagram kartesius secara keseluruhan adalah sebagai berikut.



*Sumber: Analisis 2023*

## KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan pada terminal C Depok berdasarkan hasil penilaian melalui metode CSI dan IPA dihasilkan kinerja pelayanan pada terminal kurang puas dan perlu untuk di evaluasi. Dari hasil analisi CSI, diketahui bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dari terminal C Depok berada pada nilai 30%, yang mana artinya, kinerja pelayanan dari terminal tersebut sangat buruk dan tidak memuaskan bagi pengguna jasa terminal. Hal ini mengindikasikan bahwa terminal memang butuh dioptimalkan kembali. Selanjutnya, dari hasil analisis IPA, ditemukan indikator-indikator yang dirasa penting bagi pengguna terminal Tipe C Depok. Oleh karena itu setelah diketahui indikator tersebut maka akan dilakukan pengadaan dan peningkatan pada setiap indikatornya.
2. Kinerja pelayanan Terminal C Depok saat ini perlu dilakukannya evaluasi dan peningkatan dari berbagai aspek diantaranya:
  - a. Peningkatan dari segi lingkungan kerja terminal. Hal ini terlihat dari banyaknya fasilitas yang tidak sesuai dengan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan sehingga perlu dilakukannya evaluasi akan hal tersebut
  - b. Peningkatan terhadap daerah pengawasan terminal, dengan menyesuaikan sirkulasi angkutan sehingga tidak ada angkutan yang berada di jalan

sekitar terminal untuk menaik dan menurunkan penumpang yang mengakibatkan penurunan kinerja jalan didepan terminal.

- c. Peningkatan pelayanan pada terminal, dimana akan ada evaluasi akan fasilitas utama dan penunjang terminal, antrian, layout rencana terminal dan desain sirkulasi terminal dimana didapatkan total lahan yang dibutuhkan adalah sebesar 1714,31 m<sup>2</sup> sedangkan untuk total lahan keseluruhan adalah sebesar 2762,5 m<sup>2</sup> dan lahan yang masih tersisa adalah sebesar 1048,19 m<sup>2</sup>.
3. Daerah pengawasan terminal yang harus diperhatikan agar tidak mengganggu arus lalu lintas sekitar terminal serta pengaturan akan antrian pintu masuk dan keluar terminal. Dari penelitian diatas diketahui bahwasanya V/C Ratio Jalan Margonda Raya Segmen 1 adalah 0,68 dengan Level Of Service (LOS) yaitu C setelah itu dilakukan pengaturan pada pintu masuk dan keluar terminal saat pagi, siang, dan sore sehingga dihasilkan intensitas lalu lintas ( $\rho$ ) < 1 yang menunjukkan bahwasanya antrian yang terjadi lancar. Dari peningkatan kinerja ruas jalan dan antrian pintu terminal akan menunjukkan angkutan umum melintas di ruas jalan, masuk, serta keluar terminal dengan lancar.

## **SARAN**

Dari kesimpulan diatas didapatkan beberapa saran, antara lain sebagai berikut:

1. Terminal C Depok perlu melakukan analisis kembali kepuasan pengguna terminal setelah dilakukannya evaluasi sehingga akan memenuhi keinginan dan harapan dari masyarakat dengan optimal.
2. Pemerintah Kota Depok perlu melakukan evaluasi dan peninjauan kinerja terminal dengan melihat dari berbagai aspek kinerja terminal sehingga sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. selanjtPerlu adanya pengadaan fasilitas utama dan penunjang berdasarkan hasil evaluasi yang telah dijelaskan diatas. Tidak hanya itu, perlu adanya pembangunan kembali terminal tipe C Depok yang sesuai dengan fungsi dan kebutuhan terminal, dengan mempertimbangkan desain terminal yang diusulkan.

3. Dinas perhubungan Kota Depok perlu melakukan peninjauan kembali arus lalu lintas pada jalan di depan terminal setelah sirkulasi masuk dan keluar terminal sudah diatur, sehingga apabila masih terjadi penumpukan agar dapat dilakukan analisis lanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Basuki. (2009). Jaringan Jalan Perkotaan. Angkasa.
- Danisworo. (2002). Sejarah, Makna, Dan Keunikan Tempat.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (1997). Manual Kapasitas Jalan Indonesia (Mkji). Departemen Pekerjaan Umum.
- Iskandar, A. (1996). Menuju Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Yang Tertib. Departemen Perhubungan Indonesia.
- Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat. (2010). Pm No. 18 Tahun 2010 Tentang Pedoman Revitalisasi Kawasan. Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
- Hentanto, Eko. (2018). Menghitung *Importance Performance Analysis* IPA Manajemen Pemasaran.
- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Dan Model Kano, Yogyakarta: BPFE.
- Widodo SM. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. *J Inform UPGRIS* , No 1,. 2018;Vol. 4:40.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.;
- Kementerian Perhubungan. (2015). Pm 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan. Kementerian Perhubungan.
- K.Morlok, E. (1991). Pengantar Teknik Dan Perencanaan Transportasi. Erlangga.
- Laretna, A. (2002). Revitalisasi Bukan Sekedar “*Beautification*”. 13.
- Pemerintah Pusat. (2009). UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 19. Pemerintah Pusat.
- Pemerintah Pusat. (2013). PP Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pemerintah Pusat.



