

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan di wilayah kota diarahkan pada penataan ruang daerah yang kukuh dengan upaya peningkatan produktivitas geografis wilayah dan efisiensi sumber daya daerah, melalui pengaturan pemanfaatan ruang bagi fungsi utama perkotaan yang meliputi diantaranya sistem transportasi. Kinerja sistem transportasi jalan dapat dilihat dari kinerja masing-masing sub sistemnya, meliputi ruang lalu lintas, lalu lintas dan simpul (Arifin and Intari 2017).

Salah satu simpul transportasi jalan yaitu terminal angkutan penumpang umum, agar kinerja sistem transportasi jalan lancar, maka kinerja terminal sebagai bagian dari mata rantai tersebut juga harus optimal kinerjanya. Untuk itu persyaratan teknis dan operasional sebagai simpul transportasi yang mendukung kinerja keseluruhan sistem transportasi jalan harus dipenuhi. Persyaratan teknis dan operasional antara lain lokasi, luas lahan, fasilitas pendukung bagi kendaraan angkutan umum, penumpang, pengelola, operator dan pihak-pihak lain yang terkait serta pergerakan arus kendaraan dan penumpang di dalam terminal dan jaringan jalan di sekitarnya (Arifin and Intari 2017).

Terminal adalah tempat pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan). Terminal dapat dibedakan berdasarkan jenis angkutan menjadi dua yaitu terminal barang dan terminal penumpang.

Terminal penumpang merupakan suatu prasarana transportasi jalan yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, menunjang aktivitas perpindahan intramoda dan/atau antarmoda transportasi, serta untuk mengatur keberangkatan dan kedatangan angkutan umum (Hutasuhut 2016). Terminal penumpang dapat dibagi menjadi 3 tipe berdasarkan dari fungsi pelayanannya (PM No. 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan

Jalan) yang terdiri dari Terminal penumpang tipe A, berfungsi melayani kendaraan bermotor umum jenis pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan dan/atau Angkutan Pedesaan. Lalu terminal penumpang Tipe B, berfungsi melayani kendaraan bermotor umum jenis pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan dan/atau Angkutan Pedesaan. Sedangkan untuk terminal penumpang Tipe C, berfungsi melayani kendaraan bermotor umum jenis pelayanan Angkutan Perkotaan dan/atau Angkutan Pedesaan.

Dengan mengacu Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 tahun 2021 tersebut dijelaskan bahwa terminal penumpang wajib mempunyai fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Guna mencapai pelayanan penumpang yang optimal, terminal harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Dijelaskan bahwa terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan atau keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan atau keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan.

Terminal Penggung (Tipe B) ini merupakan salah satu terminal yang ada di Kabupaten Boyolali dari tiga terminal yang ada di Kabupaten Boyolali yaitu Terminal Karanggede (Tipe C) dan Terminal Musuk (Tipe C). Terminal Penggung ini merupakan terminal penumpang dengan jenis pelayanan tertinggi di Kabupaten Boyolali. Terminal Penggung berlokasi di Jl. Boyolali-Semarang Km.04 Desa. Penggung Kecamatan Boyolali dengan luas Terminal Penggung yaitu 13.500 m² dengan pengelolaanya di laksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah di bawah pengawasan Balai Pengelola Sarana Prasarana Perhubungan Wilayah III Surakarta. Terminal Penggung ini di bangun tahun 2017 oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali. Kemudian pada tahun 2019, di serah terimakan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk di kelola sebagai

terminal baru sekaligus pengganti terminal sunggingan (terminal lama) dan mulai di operasikan pada bulan September 2019.

Terminal Penggung tipe B ini melayani jenis pelayanan angkutan umum meliputi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan angkutan pedesaan (Angdes). Untuk bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan total 5 rute trayek yaitu tujuan Boyolali- Bogor, Boyolali- Jakarta, Boyolali- Merak, Boyolali- Sumatra dan Boyolali- Bandung dengan total bus 36 unit. Sedangkan untuk jenis pelayanan bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan total 2 rute trayek yaitu Solo-Salatiga-Semarang PP dan Solo- Boyolali- Wonosobo-Banjarnegara- Purbalingga- Purwokerto PP dengan total bus 28 unit. Untuk jenis pelayanan angkutan umum Angkutan Pedesaan (Angdes) dengan total 7 rute trayek dengan total kendaraan 36 unit.

Berdasarkan Laporan Umum Praktek Kerja Lapangan Kabupaten Boyolali Tahun 2022, keberadaan Terminal Tipe B Penggung saat ini dari segi fasilitas dengan mengacu peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No. 24 tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, dinyatakan untuk ketersediaan fasilitas utama yaitu sebesar 37 % belum tersedia meliputi fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, fasilitas penggunaan teknologi, media informasi, penanganan pengemudi, ruang pembelian tiket, ruang pembelian tiket untuk bersama, layanan bagasi, ruang penitipan barang, tempat berkumpul darurat, jalur evakuasi bencana dalam terminal. Ketersediaan untuk fasilitas penunjang yaitu sebesar 64 % belum tersedia meliputi fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui, fasilitas keamanan (CCTV), fasilitas istirahat awak kendaraan, fasilitas ramp check, fasilitas bengkel, fasilitas kesehatan. Dari hasil survey inventarisasi Terminal Penggung tim Praktek Kerja Lapangan 2022 di Kabupaten Boyolali dituliskan bahwa ada fasilitas utama dan penunjang yang lokasi fasilitasnya sudah digunakan tidak sesuai fungsinya yaitu antara lain; fasilitas pengelolaan lingkungan hidup, media informasi, penanganan pengemudi, ruang pembelian tiket untuk bersama, layanan bagasi, dan ruang penitipan barang.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan hasil survey inventarisasi terminal dari laporan Praktek Kerja Lapangan 2022 Kabupaten Boyolali, dapat

dijabarkan Terminal penggung memiliki beberapa permasalahan. Adanya fasilitas yang belum tersedia dan ada juga fasilitas yang sudah tersedia tetapi tidak sesuai dengan fungsinya. Selain permasalahan dari segi fasilitas, terjadi juga permasalahan adanya kendaraan angkutan umum yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada lokasi yang telah disediakan, kemudian masalah selanjutnya bercampurnya alur sirkulasi penumpang dengan kendaraan angkutan umum, selain itu tidak tersedianya pemisah jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan angkutan umum sesuai dengan jenis pelayanannya yang menyebabkan terjadi konflik di jalur keberangkatan karena tercampurnya pergerakan kendaraan angkutan umum setiap jenis pelayanannya. Selain itu terjadi juga penumpang tidak menunggu kendaraan angkutan umum di fasilitas yang telah disediakan. Dari berbagai permasalahan yang terjadi maka dapat membuat kinerja pelayanan terminal menjadi buruk terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Permasalahan yang terjadi dapat membuat tidak nyamannya pelayanan terhadap pengguna jasa terminal yang diberikan dari Terminal Penggung yang dapat berdampak kepada kurangnya kepuasan pengguna jasa terminal terhadap kinerja pelayanan yang ada. Maka dari itu permasalahan yang terjadi di Terminal Penggung harus ditangani dan dalam penyelenggaraanya perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan penataan fasilitas sehingga dapat memberikan jasa pelayanan moda transportasi secara efektif dan sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM).

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan pada uraian diatas, penulis ingin melakukan penelitian "**Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penggung (Tipe B) di Kabupaten Boyolali**" guna terciptanya pelayanan transportasi yang baik di Terminal Penggung kedepannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan, maka dapat diketahui identifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Fungsi fasilitas yang tidak digunakan sesuai dengan kegunaannya.
2. Tingkat kinerja pelayanan terminal yang belum diketahui.
3. Ketersediaan fasilitas Terminal Tipe B Penggung yang belum lengkap dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM No. 24 Tahun 2021, yaitu fasilitas utama sebanyak 37% belum tersedia dan fasilitas penunjang sebanyak 64% belum tersedia.
4. Tercampurnya alur sirkulasi orang, kendaraan pribadi dan kendaraan angkutan umum di dalam Terminal Penggung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting di Terminal Penggung?
2. Bagaimana hasil evaluasi terhadap kinerja pelayanan di Terminal Penggung?
3. Bagaimana bentuk usulan penataan tata letak fasilitas dan alur sirkulasi yang sesuai untuk Terminal Penggung?

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengkaji kinerja pelayanan Terminal Penggung (Tipe B) di Kabupaten Boyolali. Adapun tujuan dari peniltian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan kondisi eksisting Terminal Penggung.
2. Melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan di Terminal Penggung, sebagai bahan usulan peningkatan kinerja pelayanan Terminal Penggung (Tipe B) di Kabupaten Boyolali.
3. Membuat usulan penataan tata letak fasilitas dan alur sirkulasi yang sesuai untuk Terminal Penggung.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat ruang lingkup yang bertujuan agar di dalam 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. Melakukan kajian kinerja pelayanan Terminal Penggung terhadap tingkat kepuasan pengguna terminal sebagai usulan peningkatan kinerja pelayanan terminal.
2. Melakukan kajian kebutuhan fasilitas baik dari ketersediaan fasilitas dan tata letaknya.
3. Melakukan kajian alur sirkulasi kendaraan angkutan umum, kendaraan pribadi dan orang di dalam Terminal Penggung.
4. Analisis ini hanya mengkaji tentang kinerja pelayanan terminal, tidak dengan kinerja trayek angkutan.