

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL TIPE C DI KAWASAN STRATEGIS PARIWISATA NASIONAL BOROBUDUR

Evaluation Of Terminal Type C Services In The National Tourism Strategic Area Of Borobudur

Lisda Dwi Purnama Sari^{1,*}, Agus Pramono, S.H., M.M.², Ahyani, S.T., M.T.³

¹Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

²Manajemen Transportasi Jalan

³Kementerian Perhubungan

⁴E-mail: lisdadwipurnamasari@gmail.com

Abstract

Borobudur Terminal is one of the type C terminals in Magelang Regency. The lack of facilities at Borobudur Terminal makes the terminal service less than optimal when compared to the Regulation of the Minister of Transportation Number 40 of 2015 concerning Service Standards for the Implementation of Passenger Transportation Terminals and Regulation of the Minister of Transportation Number 24 of 2021 concerning the Implementation of Passenger Transportation Terminals. The purpose of this study is to improve Borobudur Terminal services so that they can be implemented according to applicable standards. The method used is the facility weighting method based on Ministerial Regulation Number 40 of 2015 and Ministerial Regulation Number 24 of 2021, and the Importance Performance Analysis method where sampling uses a random sampling method for terminal service users. The results of the weighting evaluation show that terminal facilities do not meet the standards as evidenced by the large number of facilities in quadrant I in the Importance Performance Analysis method, which means that these facilities are important but their performance is not yet there. Based on the evaluation results, the recommendations suggested are in the form of improving and arranging facilities according to the needs of service users, as well as arranging circulation at the Borobudur Terminal.

Keywords: Terminal, Evaluation, Improvement

Abstrak

Terminal Borobudur merupakan salah satu terminal tipe C yang ada di Kabupaten Magelang. Kurangnya fasilitas yang ada di Terminal Borobudur membuat pelayanan terminal yang belum optimal jika dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 Penyelenggaraan tentang Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan Terminal Borobudur agar dapat terselenggara sesuai standar yang berlaku. Metode yang digunakan yaitu metode pembobotan fasilitas berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2021, dan metode *Importance Performance Analysis* dimana pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* terhadap pengguna jasa terminal. Hasil evaluasi pembobotan menunjukkan fasilitas terminal belum memenuhi standar dibuktikan dengan banyaknya fasilitas yang berada di kuadran I pada metode *Importance Performance Analysis* yang artinya fasilitas tersebut penting tetapi kinerjanya belum ada. Berdasarkan hasil evaluasi, rekomendasi yang disarankan berupa peningkatan dan penataan fasilitas sesuai kebutuhan pengguna jasa, serta penataan sirkulasi di Terminal Borobudur.

Kata Kunci: Terminal, Evaluasi, Peningkatan

PENDAHULUAN

Terminal merupakan pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Undang-Undang No. 22 Tahun). Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/keterjangkauan, dan pelayanan kesetaraan. Sedangkan PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, terminal penumpang wajib mempunyai fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum.

Kabupaten Magelang memiliki 8 (delapan) terminal diantaranya satu (1) Terminal Tipe B yaitu Terminal Muntilan, 6 (enam) Terminal Tipe C yaitu Borobudur, Terminal Secang, Terminal Tergalrejo, Terminal Salaman, Terminal Grabag, Terminal Bandongan dan 1 (satu) Sub Terminal Kaliangkrik. Terminal Borobudur terletak di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Borobudur. Terminal Borobudur merupakan satu-satunya terminal yang melayani Angkutan Pedesaan, Angkutan Perbatasan, DAMRI, dan Transjateng.

Terminal Borobudur menjadi terminal terburuk kedua di Kabupaten Magelang dinilai dari aspek Keselamatan, Keamanan, Kehandalan, Kenyamanan, Kemudahan), dan Kesetaraan. Agar terwujudnya fungsi terminal maka dalam penyelenggaraannya Terminal Borobudur perlu dilakukan penilaian untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan jasa pelayanan. Maka perlu dilakukan Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe C Di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Borobudur.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi fasilitas Terminal Borobudur di Kabupaten Magelang saat ini?
2. Seperti apa usulan rencana peningkatan fasilitas di Terminal Borobudur?
3. Bagaimana upaya penataan sirkulasi kendaraan dan/atau orang di Terminal Borobudur?

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan Terminal Borobudur di Kabupaten Magelang yang mengarah kepada peningkatan dan penataan fasilitas terminal dan arus sirkulasi terminal. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi fasilitas utama, fasilitas penunjang dan fasilitas umum di Terminal Borobudur.
2. Memberikan usulan rencana peningkatan fasilitas di Terminal Borobudur.
3. Merekomendasikan sirkulasi kendaraan dan/atau orang di Terminal Borobudur.

Adapun batasan masalah dalam penulisan ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengumpulan data, analisis, serta pengelolaan data lebih lanjut yakni sebagai berikut:

1. Melakukan analisis kesesuaian fasilitas terminal terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM)
2. Rencana usulan penambahan fasilitas dan penataan sirkulasi kendaraan orang dan orang
3. Pengaturan angkutan perbatasan yang tidak masuk ke dalam terminal

METODE PENELITIAN

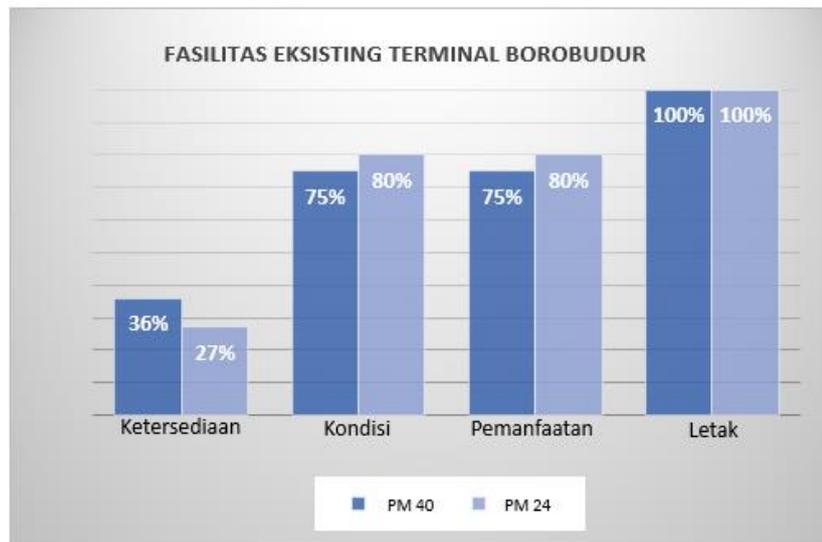
Tahap ini meliputi proses pengumpulan data yang akan digunakan pada tahap analisis. Lokasi survei penelitian di fokuskan di Terminal Tipe C Borobudur yang terletak di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional. Bahan atau materi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait, sedangkan data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui survei lapangan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Analisis Pembobotan Fasilitas Terminal
2. *Importance Performance Analysis*
3. Analisis Sirkulasi Terminal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pembobotan Fasilitas Terminal

Berikut ini merupakan hasil analisis dari pembobotan fasilitas terkait keberadaan, kondisi, pemanfaatan, dan letak fasilitas di Terminal Borobudur berdasarkan perbandingan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.



Gambar 1 Bobot Persentase

Dari hasil grafik di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan perbandingan menggunakan PM 40 Tahun 2015 sebesar ketersediaan fasilitas di Terminal Borobudur hanya sebesar 36% ada, kondisi 75% baik, pemanfaatan 75% sudah sesuai dan letak 100% sudah sesuai. Sedangkan jika dibandingkan dengan PM 24 Tahun 2021 ketersediaan fasilitas di Terminal Borobudur sebesar 27%, kondisi 80% baik, pemanfaatan 80% sesuai, dan letak 100% sudah sesuai.

Importance Performance Analysis

Populasi

Populasi dalam penelitian ini didapat dari jumlah orang yang menggunakan Terminal Borobudur perhari yaitu didapat sebanyak 377 orang pengguna terminal.

Sampel

Penentuan sampel digunakan untuk memperoleh responden penelitian dengan jumlah yang relatif kecil dibandingkan dengan jumlah populasi yang dianggap mampu mewakili seluruh populasi yang menggunakan terminal. Jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin, dengan menggunakan persamaan berikut (Glenn.D,2012)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

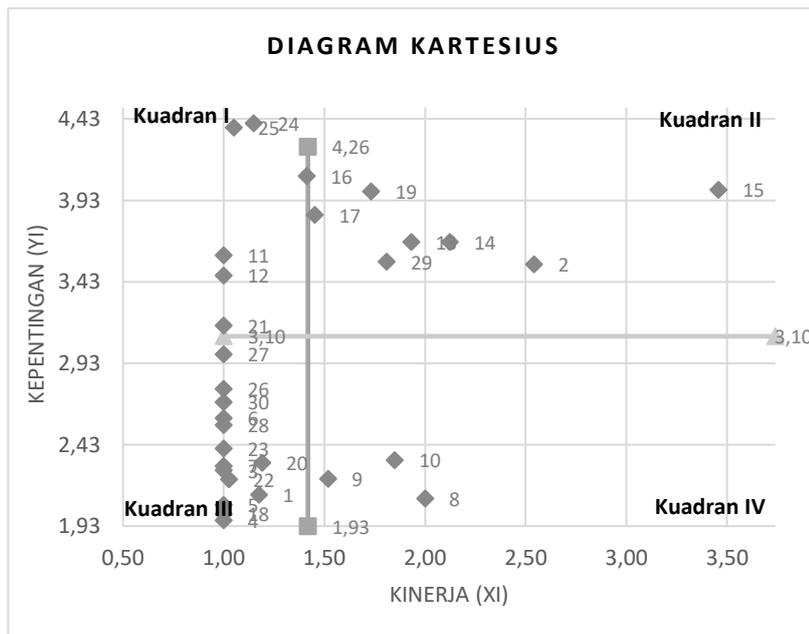
Dengan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi Seluruhnya

e = margin Eror (5%)

Berikut ini merupakan hasil *Importance Performance Analysis* yang dibutuhkan di Terminal Borobudur



Gambar 2 Kuadran Analisis IPA

Tabel 1 Pengelompokan Fasilitas

Kuadran I		Kuadran II	
11	Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan	2	fasilitas Keselamatan Jalan
12	Jadwal angkutan umum	13	Kantor penyelenggara terminal
16	Toilet	14	Petugas operasional terminal
21	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	15	Ruang Tunggu
24	Jalur Pemberangkatan	16	Toilet
25	Jalur Kedatangan	17	Fasilitas Peribadatan/musholla
		19	Rumah Makan / Kios / Kantin
Kuadran III		Kuadran IV	
1	Lajur Pejalan Kaki	8	Fasilitas Keamanan
3	Jalur Evakuasi	9	Media Pengaduan Gangguan Keamanan
4	Alat Pemadam Kebakaran	10	Petugas Keamanan
5	Pos, fasilitas dan petugas Kesehatan		
6	Informasi Fasilitas Keselamatan		
7	Informasi Fasilitas Kesehatan		
18	Ruang Terbuka Hijau		
20	Fasilitas dan Petugas Kebersihan		
22	Area Merokok		
23	Lampu Penerangan Ruangan		
26	Informasi Pelayanan		
27	Informasi Angkutan Lanjutan		
28	Tempat Naik/Turun Penumpang		
30	Ruang ibu menyusui		

Pada Kuadran I (Prioritas Utama) terdapat fasilitas-fasilitas dengan tingkat kepentingan fasilitas tinggi namun tingkat kinerja fasilitasnya rendah. Berdasarkan hasil analisis terdapat 6 (enam) fasilitas yang berada di kuadran 1 yang artinya perlu dilakukan peningkatan fasilitas. Pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) terdapat 7 (tujuh) fasilitas dengan tingkat kepentingan fasilitas tinggi dan tingkat kinerja fasilitasnya juga tinggi. Pada Kuadran III (Prioritas Rendah) berarti bahwa fasilitas yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fasilitas yang rendah. Sedangkan pada kuadran IV (Berlebihan) berarti bahwa fasilitas yang berada di kuadran ini memiliki fasilitas dengan tingkat kepentingan fasilitas yang rendah namun tingkat kinerja pada terminal ini tinggi.

Analisis Sirkulasi Terminal

Sirkulasi Pergerakan Angkutan Penumpang

Pola pergerakan angkutan penumpang di terminal borobudur sudah cukup teratur. Jalur angkutan penumpang memiliki dua jalur yaitu jalur masuk dan jalur keluar. Pada kondisi eksisting pergerakan angkutan penumpang menggunakan kedua jalur tersebut sebagai mana mestinya.

Sirkulasi Pergerakan Pejalan Kaki Atau Orang

Pada kondisi eksisting pola pergerakan orang atau pejalan kaki di Terminal Borobudur masih sering terjadi konflik. Hal ini terjadi karena sering kali jalur masuk bagi pejalan kaki digunakan sebagai jalur keluar begitu pula sebaliknya. Selain itu pada kondisi eksisting belum terdapat trotoar bagi pejalan kaki sehingga sering terjadi konflik antar pejalan kaki dan kendaraan. Sehingga dapat direncanakan fasilitas bagi pejalan kaki agar lebih mudah menjangkau ruang yang ada di Terminal Borobudur.

Sirkulasi Pergerakan Kendaraan Pribadi

Pada kondisi eksisting pola pergerakan kendaraan pribadi di Terminal Borobudur masih sering terjadi konflik. Hal ini disebabkan oleh pengguna kendaraan pribadi yang sering masuk melalui pintu keluar dan keluar melalui pintu masuk. Akibatnya sering terjadi konflik antar kendaraan pribadi dengan angkutan penumpang umum. Sehingga dapat direncanakan dengan mempertegas peraturan yang ada pada jalur masuk dan keluar seperti peletakan rambu petunjuk dan rambu peringatan.

Usulan Terminal Borobudur

Usulan Fasilitas

Usulan peningkatan dan penataan fasilitas di Terminal Borobudur untuk menunjang kinerja fasilitas yang lebih optimal serta dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna jasa terminal. peningkatan fasilitas di Terminal Borobudur berdasarkan hasil preferensi pengguna jasa yaitu berupa penambahan jadwal kedatangan dan keberangkatan, jadwal angkutan umum, tempat istirahat awak kendaraan, fasilitas keselamatan jalan seperti rambu dan marka. Serta pelebaran pada jalur kedatangan, jalur keberangkatan, parkir kendaraan pribadi dan kendaraan umum, ruang tunggu, toilet, dan musholla guna menunjang pelayanan Terminal Borobudur. Pada hasil perhitungan kebutuhan luas fasilitas utama dan fasilitas penunjang, luas kondisi eksisting masih memungkinkan adanya penambahan pada fasilitas.

SARAN

1. Mengoptimalkan pelayanan Terminal Borobudur.

Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang belum tersedia di Terminal Borobudur berdasarkan hasil kebutuhan metode *Importance Performance Analysis* agar fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2021 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

2. Melakukan pengaturan sirkulasi.

Melakukan pengaturan sirkulasi mengenai sirkulasi kendaraan angkutan umum, sirkulasi kendaraan pribadi, dan sirkulasi pejalan kaki/orang. Membedakan antara jalur masuk dan jalur keluar. Setelah dilakukan pengaturan langkah selanjutnya meningkatkan penegakan seperti memberikan rambu yang sesuai baik dari kondisi dan letaknya. Agar pengguna terminal mengetahui maksud dari rambu tersebut. Lalu melakukan pengawasan pada sirkulasi kendaraan agar sirkulasi kendaraan bisa menjadi lebih tertib dan teratur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai wujud penghargaan terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan jurnal yang berjudul Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe C. Terimakasih disampaikan Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T, M.T selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD. Bapak Agus Pramono, S.H., M.M. dan Bapak Ahyani, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib penulis. Orang tua dan Keluarga yang selalu mendoakan serta memberi dukungan dalam menyelesaikan pendidikan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2009, Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- _____, 2013, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta : DepartemenPerhubungan Darat.
- _____, 2021, Peraturan Menteri No 24 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat.
- _____, 2015, Peraturan Menteri No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat.
- _____, 1996, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan fasilitas parkir. Jakarta : Departemen Perhubungan Darat.

- Abubakar, I. (1995). Menuju lalu lintas dan angkutan jalan yang tertib: kumpulan materi petunjuk mempersiapkan sistem lalu lintas dan angkutan jalan. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Adisasmita, S.A., 2011, Jaringan Transportasi dan Analisis, Jakarta: Graha Ilmu Guna, YD., 1998, Pedoman Teknik Pembangunan Terminal Penumpang.
- Aulia, M.S., (2021), Optimalisasi Terminal Tipe C Sindangkasih Di Kabupaten Ciamis, Bekasi: PTDI-STTD
- Badan Pusat Statistik. (2023). Magelang Dalam Angka. Kabupaten Magelang: BPS Kabupaten Magelang.
- Depdikbud, 1995, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Inzaky, A.G., 2022, Optimalisasi Kinerja Pelayanan Terminal Tamanan Tipe A di Kota Kediri
- John A. Martilla and John C. James, (1977), Importance Performance Analysis Magelang, DISHUB Kabupaten. "Sektor Data Dinas Perhubungan Kabupaten Magelang." https://pusaka.magelangkab.go.id/dishub/dishub/data_sektoral (Mei 19, 2024).
- Magelang, Kabupaten. (2023). "SK JALAN Kabupaten."
- Morlok, EK., 1991, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Jakarta: Erlangga.
- Nugraha, D.A., 2022, Optimalisasi Terminal Tipe C Kampung Keramat Di Kota Pangkalpinang, Bekasi: PTDI-STTD
- Vera, N, 2022, Optimalisasi Terminal Tipe C Pasar Atas Di Kota Cimahi, Bekasi: PTDI-STTD
- Tim PKL Kabupaten Magelang 2024, Laporan Umum TIM PKL Kabupaten Magelang, Bekasi: PTDI-STTD
- Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. (2024). Pedoman Penulisan Kertas Kerja Wajib. Bekasi: STTD