OPTIMALISASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B KAYURINGIN DI KOTA BEKASI

OPTIMIZATION OF SERVICE PERFORMANCE OF KAYURINGIN TYPE B PASSENGER TERMINAL IN BEKASI CITY

Chiko Jeremi[1], Erlina Indriasari [2], Rika Marlia[3]

[1]Taruna Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

[2]Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

[3]Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

*E-mail : Chikojeremi13@gmail.com

Abstract

Bekasi City has one Type B Passenger Terminal, namely the Kayuringin Type B Passenger Terminal which is in Kayuringinjaya Village, South Bekasi District. The Kayuringin Type B Passenger Terminal serves urban and rural transportation. The facilities available at the Kayuringin Type B Passenger Terminal itself still have many shortcomings, including many abandoned buildings in the terminal and the layout of the facilities is still not good or optimal, and The problem is that the parking lot arrangement is still not good, causing the performance of the Kayuringin Type B Passenger Terminal to be less than optimal in its daily activities. Judging from these things, the Kayuringin Type B Passenger Terminal itself should be able to provide more optimal services in realizing performance efficiency from the terminal itself. In order to realize more optimal terminal performance and be able to support passenger transfer activities with more efficient terminal facilities, the Kayuringin Type B Passenger Terminal in Bekasi City must be able to serve more optimally in accordance with the Minimum Service Standards, and in its implementation there needs to be a restructuring and evaluation in order to create more optimal public transport services. The analysis used in this research is terminal service analysis, terminal needs analysis, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, SWOT analysis, terminal integration system analysis and recommendations for improving terminal performance. The results of the analysis from this research are the existing conditions of the Kayuringin Type B Passenger Terminal, the level of availability of main facilities is 64%, while the availability of supporting facilities is 17%, and the availability of public facilities is 31%. As many as 60% of the main facilities, as well as public facilities as many as 60% of the terminals still do not meet service standards. IPA analysis or Importance Performance Analysis which comes from a survey of terminal users found that there are several facilities that are priorities for service users for repairs and procurement, Salah One of the best strategies to improve services at the Kayuringin Type B Passenger Terminal is to carry out a demand analysis, which will determine the need for terminal facilities based on passenger demand at the Type B Terminal, as well as knowing the layout of the terminal plan. To organize the terminal, it is necessary to use a land area of 6,034 square meters for the main facilities and supporting facilities.

***Keywords**: Terminal performance, SWOT, Importance Performance analysis, Terminal integration, Customer satisfaction index, Minimum service standards*

Abstrak

Kota Bekasi memiliki salah satu Terminal Penumpang Tipe B yaitu Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin yang berada di Kelurahan Kayuringinjaya, Kecamatan Bekasi Selatan. Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin melayani perjalanan angkutan perkotaan dan perdesaan, Fasilitas yang tersedia di Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sendiri masih memiliki banyak kekurangan didapati banyaknya juga bangunan-bangunan yang terbengkalai di dalam terminal tersebut serta Penataan letak fasilitas yang masih kurang baik atau optimal, dan masalah Penataan lahan parkir yang masih kurang baik, Sehingga menyebabkan kinerja dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin ini menjadi kurang optimal dalam kesehariannya. Meninjau dari hal-hal tersebut maka Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sendiri harusnya dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dalam mewujudkan efisiensi kinerja dari terminal itu sendiri. Agar terwujudnya kinerja terminal yang lebih optimal serta dapat menunjang aktivitas perpindahan para penumpang dengan fasilitas Terminal yang lebih efisien, maka Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin di Kota Bekasi harus dapat melayani dengan lebih optimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, dan dalam penyelenggaraannya perlu adanya penataan ulang serta evaluasi agar dapat terciptanya pelayanan jasa angkutan umum yang lebih optimal. Analisis yang digunakan dlam penelitian inii adalah analisis pelayanan terminal, Analisis kebutuhan terminal, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Analisis SWOT, Analisis sistem integrasi terminal dan rekomendasi peningkatan kinerja terminal. Hasil analisis dari penelitian ini adalah kondisi eksisting dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin, tingkat dari ketersediaan fasilitas utama yakni sebanyak 64%, sedangkan ketersediaan dari fasilitas penunjang adalah sebanyak 17%, dan ketersediaan fasilitas umum sebanyak 31%. Sebanyak 60% fasilitas utama, serta fasilitas umum sebanyak 60% terminal masih belum memenuhi standar pelayanan, analisis IPA atau Importance Performance Analysis yang berasal dari survey pengguna terminal didapatkan bahwa ada beberapa fasilitas yang menjadi prioritas bagi para pengguna jasa untuk dilakukan perbaikan dan pengadaan, Salah satu Strategi terbaik untuk meningkatkan pelayanan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin adalah dengan melakukan analisis permintaan, yang akan menentukan kebutuhan fasilitas Terminal berdasarkan permintaan penumpang yang ada di Terminal Tipe B, serta mengetahui layout rencana terminal. Untuk penataan terminal, diperlukan penggunaan lahan seluas 6.034 meter persegi untuk fasilitas utama serta fasilitas penunjang.

Kata Kunci : Kinerja terminal, SWOT, Importance Performance analysis, Integrasi terminal, Customer satisfaction index, Standar pelayanan minimal

PENDAHULUAN

Kota Bekasi merupakan bagian dari metropolitan Jakarta Raya, dan menjadi Kota satelit dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia. Saat ini Kota Bekasi berkembang menjadi tempat tinggal kaum urban dan sentra industri. Kota Bekasi sendiri secara keseluruhan memiliki luas wilayah mencapai 210,49 km2. Sebagian besar wilayah Kecamatan di Kota Bekasi memiliki kepadatan penduduk sebanyak 2.530.436 jiwa. Dengan lokasi strategis ini Kota Bekasi memiliki potensi dalam pengembangan infrastruktur daerah berupa prasarana transportasi. Prasarana yang berperan penting dalam kegiatan berpindah masyarakat salah satunya adalah terminal. Terminal adalah prasarana transportasi penting yang sering digunakan oleh masyarakat dalam bepergian ke lokasi asal maupun tujuan. Dalam aktivitas pergerakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, terminal memiliki peran penting guna mendukung pelayanan masyarakat di dalam penggunaan jasa angkutan umum. Kota Bekasi sendiri memiliki salah satu

Terminal Penumpang Tipe B yaitu Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin yang berada di Kelurahan Kayuringinjaya, Kecamatan Bekasi Selatan. Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin melayani perjalanan angkutan perkotaan dan perdesaan, Fasilitas yang tersedia di Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sendiri masih memiliki banyak kekurangan didapati banyaknya juga bangunan-bangunan yang terbengkalai di dalam terminal tersebut serta Penataan letak fasilitas yang masih kurang baik atau optimal, dan masalah Penataan lahan parkir yang masih kurang baik, Sehingga menyebabkan kinerja dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin ini menjadi kurang optimal dalam kesehariannya. Meninjau dari hal-hal tersebut maka Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sendiri harusnya dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dalam mewujudkan efisiensi kinerja dari terminal itu sendiri. Agar terwujudnya kinerja terminal yang lebih optimal serta dapat menunjang aktivitas perpindahan para penumpang dengan fasilitas Terminal yang lebih efisien, maka Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin di Kota Bekasi harus dapat melayani dengan lebih optimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, dan dalam penyelenggaraannya perlu adanya penataan ulang serta evaluasi agar dapat terciptanya pelayanan jasa angkutan umum yang lebih optimal. Untuk mewujudkan jasa angkutan yang lebih optimal tersebut, maka penulis melakukan sebuah penelitian mengenai "OPTIMALISASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B KAYURINGIN DI KOTA BEKASI" untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan jasa angkutan umum di daerah ruang lingkup terminal Tipe B Kayuringin tersebut. Setelah dilakukannya penelitian ini diharapkan kinerja dari terminal Tipe B Kayuringin dapat kembali berjalan lebih optimal dalam menunjang pelayanan jasa angkutan umum yang lebih efisien.

METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei secara langsung dilapangan terkait inventarisasi prasarana stasiun inventarisasi terminal, survei trip segment analysisi, survei wawancara penumpang dan modal interaction matrix. Metode pengumpulan data sebagai berikut:

Data sekunder merupakan data yang berasal dari instansi- instansi terkait yang memiliki keterkaitan dengan teknis penelitian ini. Adapun data sekunder dalam penelitian ini, meliputi:

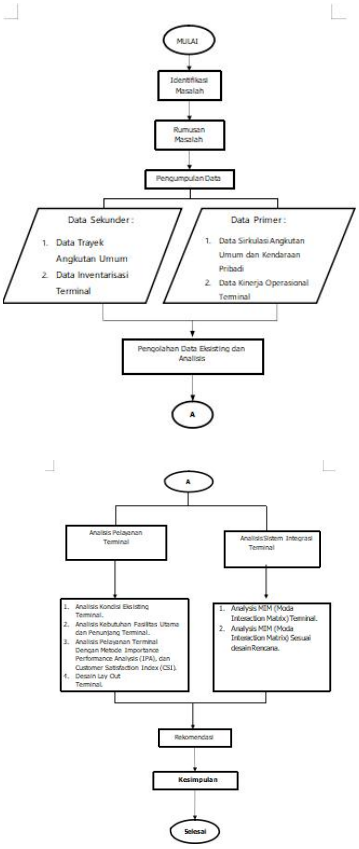
a. Dinas Perhubungan Kota Bekasi
b. Badan Pusat Statistik Kota Bekasi
c. Laporan Umum Tim Praktek Kerja Kota Bekasi Tahun 2023.

Sementara itu, Data primer sendiri merupakan data yang dapat diperoleh dengan melakukan kegiatan survei secara langsung ataupun melalui bantuan teknologi yang tersedia. Data-data primer yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

a. Data Sirkulasi Angkutan Umum dan Kendaraan Pribadi
b. Data Kinerja Operasional Terminal
c. Data Jumlah Naik turun Penumpang Angkutan umum

Diagram Alir

Bagan alir penilitian digunakan guna menunjukkan Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dan juga mampu memberikan gambaran terkait dengan tujuan dari penelitian ini. Berikut merupakan bagan alir dari penelitian ini:

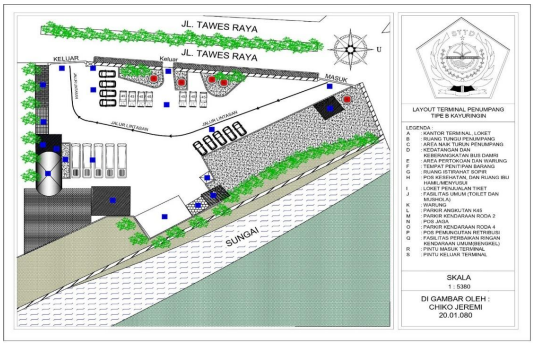


Gambar 1 Diagram Alir Metode Pelaksanaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Terminal

1. Analisis Kondisi eksisting
   a. Terminal



Gambar 2 Layout Kawasan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin Bekasi

Kondisi Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin dilapangan pada saat ini adalah Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin kurang maksimal, hanya aktif digunakan untuk melayani Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) tujuan Bandara Soekarno Hatta dan Lampung menggunakan Bus DAMRI. Aktivitas angkutan

umum saat ini hanya AKAP yang memasuki terminal, sedangkan Angkutan perkotaan ditemukan hanya K45 yang melayani masuk ke dalam Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin.

2. Fasilitas Terminal

Tabel 1 Data Fasilitas Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin

No.	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Pemanfaatan	
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik	Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi
A.	FASILITAS UTAMA						
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	V		V		V	
2	Jalur Kedatngan Kendaraan	V		V		V	
3	Ruang Tunggu penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput.	V		V		V	
4	Tempat naik turun penumpang	V			V	V	
5	Tempat parkir kendaraan	V			V	V	
6	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup		V				
7	Perlengkapan jalan	V			V	V	
8	Media Informasi		V				
9	Kantor penyelenggara terminal	V		V		V	
10	Loket penjualan tiket	V			V	V	
11	Pelayanan Pengguna Terminal Dari Perushaan Bus (*customer service*)		V				
12	Outlet Pembelian Tiket Secara Online (*Single Outlet Ticketing Online*)		V				
13	Jalur Pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	V			V	V	
14	Tempat berkumpul darurat		V				

No.	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Pemanfaatan	
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik	Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi
B	FASILITAS PENUNJANG						
1	Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau		V				
2	Pos Kesehatan		V				
3	Fasilitas Kesehatan		V				
4	Fasilitas Peribadatan	V			V	V	
5	Pos polisi		V				
6	Alat pemadan kebakaran		V				
C	FASILITAS UMUM						
1	Toilet	V			V	V	
2	Rumah Makan	V		V		V	
3	Fasilitas Telekomunikasi		V				
4	Tempat istirahat awak kendaraan	V			V	V	
5	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan		V				
6	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang		V				
7	Fasilitas kebersihan	V			V	V	
8	Fasilitas Perbaikan ringan kendaraan umum		V				
9	Fasilitas perdagangan , pertokoan	V		V		V	
10	Fasilitas penginapan		V				
11	Area merokok		V				
12	Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)		V				
13	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga		V				
14	Fasilitas Telekomunikasi dan Area Dengan Jaringan		V				
15	Ruang Anak		V				
16	Media pengaduan layanan		V				

Analisis Kebutuhan Terminal Kayuringin

Menurut kondisi eksisting yang ada pada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin, Penataan fasilitas terminal, fasilitas utama dan fasilitas penunjang sangat diperlukan. Perencanaan kebutuhan fasilitas dapat dilakukan karena permintaan dari jumlah kendaraan, dan penumpang yang ada, sehingga perencanaan akan kebutuhan fasilitas dapat terlaksana.

1. Analisis Kebutuhan Fasilitas utama dan penunjang

   Berikut ini adalah hasil dari rekapitulasi kebutuhan fasilitas utama,maupun fasilitas penunjang pada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin di Kota Bekasi:

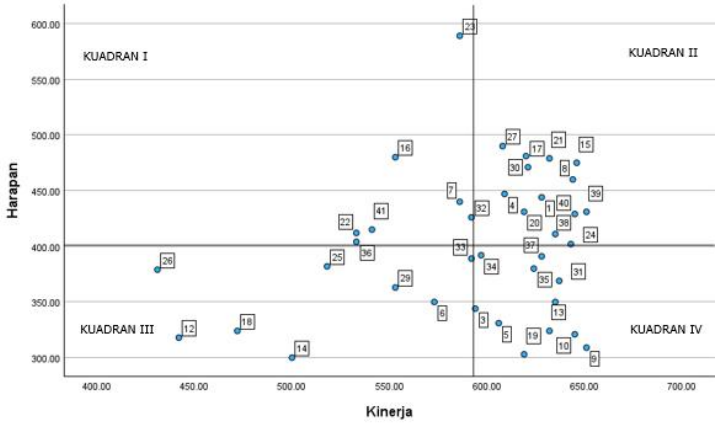
Tabel 2 Rekapitulasi Kebutuhan Fasilitas

No	Fasilitas	Luas (m2)
	Utama	
1	Areal Kedatangan	1212,07
2	Areal Keberangkatan	1146,64
3	Areal Menunggu Angkutan Umum	1801,27
4	Areal Parkir Kendaraan Pribadi	684,79
5	Ruang Tunggu Penumpang	487,37
6	Kantor Terminal	100,00
7	Pos Retribusi	6,00
8	Ruang Istirahat Sopir	40,00
9	Loket Penjualan Tiket	3,00
10	Ruang Informasi	10,00
11	Bengkel	100,00
	Penunjang	
1	Mushola	60,00
2	Toilet	60,00
3	Kios/kantin	292,42
4	Pos Kesehatan	30,00
Total Lahan Digunakan		**6034**
Total Lahan		**6300**
Lahan Tersisa		**266,43**

Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis fasilitas yang dibutuhkan terminal, luas lahan setelah penyesuaian yakni 6.034 m², sedangkan untuk total lahan dari keseluruhan yakni seluas 6.300 m². Sisa dari luas lahan yang masih tersisa yakni seluas 266,43 m² dari total keseluruhan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut kondisi eksisting yang ada pada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin, membutuhkan penataan lebih lanjut terkait fasilitas terminal baik fasilitas utama ataupun untuk fasilitas penunjang terminal. Serta juga dibutuhkan penambahan fasilitas guna menarik antusias masyarakat terhadap terminal. Dikarenakan Perencanaan kebutuhan fasilitas yang dapat dilakukan karena permintaan jumlah kendaraan, dan penumpang yang ada, menyebabkan perencanaan kebutuhan akan fasilitas dapat dilakukan. Dilihat dari luas dan tata letak bangunan yang ada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin saat ini sudah memiliki bangunan permanen yang baik, dan hanya perlu penggunaan dan pengalihan fungsi bangunan yang tepat dan sesuai. Serta juga dapat membangun beberapa fasilitas yang tidak dimiliki oleh terminal. Dalam menentukan hasil penilaian pelayanan terminal kayuringin penelitian dimulai dengan survei pendahuluan, identifikasi masalah, studi literatur, pemilihan metode pengumpulan data, penentuan populasi, penyusunan kuesioner sampel, analisis data, serta perumusan kesimpulan dan rekomendasi berupa upaya optimalisasi terminal. dapat dimanfaatkan bersama dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).



Gambar 3 analisis kuadran

Menurut dari hasil analisis kuadran yang telah dilakukan menggunakan SPSS pada gambar diatas, didapatkan bahwa penggolongan atribut atau item pada diagram kertesius Importance Performance Analysis adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

KUADRAN I (Prioritas Utama) Nomor Atribut : A7, A16, A22, A23, A32, A36, A41	**KUADRAN II** (Pertahankan Prestasi) Nomor Atribut: A1, A4, A8, A15, A17, A20, A21, A24, A27, A30, A38, A39, A40
KUADRAN III (Prioritas Rendah) Nomor Atribut: A6, A12, A14, A18, A25, A26, A29, A33	**KUADRAN IV** (Berlebihan) Nomor Atribut: A3, A5, A9, A10, A13, A19, A31, A34, A35, A37

Berikut merupakan penjelasan terkait tiap kuadran yang memiliki atribut atau item masing-masing:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Beberapa Atibut yang berada pada kuadran I ini merupakan atribut yang dianggap sangat penting oleh para pengguna jasa, akan tetapi pelayanan yang diberikan dari fasilitas tersebut masih kurang memuaskan dalam pelaksanaannya. Terminal harus dapat memprioritaskan serta memberikan fokus dalam memperbaiki fasilitas kuadran ini terkait pelayanan yang ada demi meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin.

1)Atribut A7 : Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum
2)Atribut A16 : Loket Penjualan Tiket
3)Atribut A22 : Ruang Terbuka Hijau
4)Atribut A23 : Rumah Makan
5)Atribut A32 : Letak Jalur Kedatangan
6)Atribut A36 : Tempat Penitipan Barang
7)Atribut A41 : Ruang Ibu Hamil dan Menyusui

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Beberapa atribut selanjutnya yang berada pada kuadran II dianggap penting oleh penumpang serta sangat baik dalam pelaksanaan kinerja pelayanannya yang sangat memuaskan. Pihak Terminal Kayuringin harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut.

1)Atribut A1 : Jalur Pejalan Kaki
2)Atribut A4 : Alat Pemadam Kebakaran
3)Atribut A8 : Informasi Fasilitas Keselamatan
4)Atribut A15 : Ketersediaan Fasilitas dan petugas keamanan
5)Atribut A17 : Kantor Penyelenggara Terminal, Ruang Kendali, dan Manajemen Sistem Informasi Terminal
6)Atribut A20 : Toilet
7)Atribut A21 : Fasilitas Peribadatan
8)Atribut A24 : Fasilitas dan Petugas Kebersihan
9)Atribut A27 : Drainase
10) Atribut A30 : Lampu Penerangan Ruang
11) Atribut A38 : Tempat Naik dan Turun Penumpang
12) Atribut A39 : Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi
13) Atribut A40 : Fasilitas Penyandang Cacat

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menurut hasil dari kuadran III ini terdapat beberapa atribut yang dianggap oleh pengguna jasa mempunyai tingkat persepsi atau kinerja yang buruk atau rendah, dan tidak terlalu penting keberadaannya serta tidak terlalu diharapkan kehadirannya oleh para pengguna jasa, sehingga pihak Terminal tidak memberikan prioritas lebih ataupun memberikan perhatian lebih terkait akan beberapa atribut tersebut.

1)Atribut A6 : Pos, Fasilitas, dan Kelaikan Pemeriksa Kendaraan Umum
2)Atribut A12 : Media Pengaduan Gangguan Keamanan
3)Atribut A14 : Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan Serta Besar Tarif Kendaraan Bermotor Umum Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis
4)Atribut A18 : Petugas Operasional Terminal
5)Atribut A25 : Tempat Istirahat Awak Kendaraan

6)Atribut A26 : Area Merokok
7)Atribut A29 : Ruang Baca
8)Atribut A33 : Informasi Pelayanan

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Beberapa atribut yang telah didapatkan pada kuadran ini dianggap oleh para pengguna jasa tidak terlalu penting keberadaannya akan tetapi pelayanannya memuaskan. Sehingga pihak Terminal disarankan agar tidak menjadikan beberapa atribut pada kuadran IV tersebut sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas dari segi pelayanan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin.

1)Atribut A3 : Jalur Evakuasi
2)Atribut A5 : Pos, Fasilitas, dan Petugas Kesehatan
3)Atribut A9 : Informasi Fasilitas Kesehatan
4)Atribut A10 : Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan Bermotor
5)Atribut A13 : Petugas Keamanan
6)Atribut A19 : Ruang Tunggu
7)Atribut A31 : Letak jalur Pemberangkatan
8)Atribut A34 : Informasi Angkutan Jalan
9)Atribut A35 : Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan Angkutan Umum
10) Atribut A37 : Fasilitas Pengisian Baterai

Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah mendapatkan nilai dari kinerja serta nilai kepentingan dari analisis IPA (Importance Performance Analysis), selanjutnya dilakukan Analisis Customer Satisfaction Index yang dimana analisis ini guna mendapatkan tingkat kepuasan dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin.

Tabel 4 Nilai Indeks Kepuasan Customer Satisfaction Index (CSI)

NO.	Atribut pelayanan	MIS (Mean Importance Score)	WF (Weight Factor)	MSS (Mean Satisfaction Score)	WS (Weight Score)
1	Jalur pejalan kaki	4,62	3%	3,26	0,08
2	Fasilitas Keselamatan Jalan	4,51	3%	3,20	0,08
3	Jalur Evakuasi	4,37	2%	2,53	0,06
4	Alat Pemadam Kebakaran	4,48	3%	3,29	0,08
5	Pos, Fasilitas, dan Petugas Kesehatan	4,46	2%	2,43	0,06
6	Pos, Fasilitas, dan Kelaikan Pemeriksa Kendaraan Umum	4,21	2%	2,57	0,06
7	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	4,31	2%	3,24	0,08
8	Informasi Fasilitas Keselamatan	4,74	3%	3,38	0,09

9	Informasi Fasilitas Kesehatan	4,79	3%	2,27	0,06
10	Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan Bermotor	4,74	3%	2,36	0,06
11	Fasilitas Keamanan	4,67	3%	2,57	0,07
12	Media Pengaduan Gangguan Keamanan	3,25	2%	2,34	0,04
13	Petugas Keamanan	4,65	3%	2,38	0,06
14	Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan Serta Besar Tarif Kendaraan Bermotor Umum Beserta Realisasi Jadwal Secara Tertulis	3,68	2%	2,21	0,05
15	Ketersediaan Fasilitas dan petugas keamanan	4,75	3%	3,49	0,09
16	Loket Penjualan Tiket	4,07	2%	3,53	0,08
17	Kantor Penyelenggara Terminal, Ruang Kendali Dan Manajemen Sistem Informasi Terminal	4,57	3%	3,46	0,09
18	Petugas	3,47	2%	2,38	0,05
19	Ruang Tunggu	4,55	3%	2,23	0,06
20	Toilet	4,55	3%	3,17	0,08
21	Fasilitas Peribadatan	4,65	3%	3,52	0,09
22	Ruang Terbuka Hijau	3,92	2%	3,03	0,07
23	Rumah Makan	4,31	2%	4,33	0,10
24	Fasilitas dan Petugas Kebersihan	4,73	3%	2,96	0,08
25	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	3,81	2%	2,81	0,06
26	Area Merokok	3,17	2%	2,79	0,05
27	Drainase	4,47	3%	3,60	0,09
28	Area Yang Tersedia Jaringan Internet	4,62	3%	2,72	0,07
29	Ruang Baca	4,07	2%	2,67	0,06
30	Lampu Penerangan Ruang	4,56	3%	3,54	0,09
31	Letak jalur Pemberangkatan	4,68	3%	2,71	0,07
32	Letak Jalur Kedatangan	4,35	2%	3,13	0,08
33	Informasi Pelayanan	4,35	2%	2,86	0,07
34	Informasi Angkutan Jalan	4,39	2%	2,88	0,07
35	Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan Angkutan Umum	4,59	3%	2,79	0,07
36	Tempat Penitipan Barang	3,92	2%	2,97	0,07
37	Fasilitas Pengisian Baterai	4,62	3%	2,88	0,07
38	Tempat Naik dan Turun Penumpang	4,67	3%	3,02	0,08
39	Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi	4,79	3%	3,17	0,08
40	Fasilitas Penyandang Cacat	4,74	3%	3,15	0,08
41	Ruang Ibu Menyusui	3,98	2%	3,05	0,07
TOTAL		178,79	100%	120,89	2,96
Customer Satisfaction Index (CSI)					**59%**

Berdasarkan hasil dari perhitungan tingkat kepuasan pengguna jasa terkait kinerja dari kualitas pelayanan sebesar 59%. Kriteria kepuasan pengguna jasa tersebut berada dalam kategori cukup puas.

Analisis SWOT

Berdasarkan analisis didapatkan bahwa Weaknesses, Strenghs, Threats, serta Opportunities berdasarkan skenario baru dalam Pengoptimalan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin di Kota Bekasi. Sehingga memerlukan adanya strategi lebih lanjut dengan menggunakan matriks SWOT.

	Strengths	***Weaknesses***
Opportunities	**Strategi S-O** • Rencana Peningkatan Kinerja Terminal Penumpang tipe B Kayuringin di Kota Bekasi • Pengaturan Jadwal Operasional AKAP agar lebih Optimal	**Strategi W-O** • Penataan Sirkulasi Angkutan Kota di dalam Terminal • Penataan Lahan Parkir untuk Angkutan Kota agar tertib parkir di Terminal
	Opportunities	***Threats***
Threats	**Strategi S-T** • Peningkatan kinerja fasilitas sesuai jumlah armada yang beroperasi • Pengaturan jarak naik turun penumpang dengan fasilitas yang tersedia agar lebih dekat dijangkau	**Strategi W-T** • Merekomendasikan Fasilitas parkir Angkot yang strategis dan mudah dijangkau • Penataan Jarak Lahan Parkir antara AKAP dan Angkot agar lebih Efisien

Bermacam alternatif dari strategi pengembangan matriks SWOT yang digunakan untuk skenario baru terkait Peningkatan Kinerja Pelayanan Terminal penumpang tipe B Kayuringin di Kota Bekasi telah dianalisis dalam Tabel 2. Didapatkan hasil bahwa strategi SO berupa metode yang menggunakan kekuatan internal dari dalam terminal untuk memanfaatkan peluang yang ada serta fokus terhadap rencana peningkatan kinerja dari Terminal Kayuringin tersebut. Bedasarkan strategi ST, kekuatan dari dalam terminal digunakan sebaik mungkin dalam pelaksanannya untuk menghadapi tantangan yang mungkin terjadi kedepannya. Implementasi dari strategi tersebut merupakan peningkatan kinerja fasilitas sesuai jumlah armada yang beroperasi. Dalam meminimalisir kelemahan pada terminal dengan memanfaatkan peluang yang terdapat dalam strategi WO adalah dengan melakukan penataan sirkulasi dan lahan parkir agar angkutan kota dapat lebih optimal melayani di dalam Terminal. Melakukan peningkatan kinerja Terminal penumpang tipe B dan menyediakan fasilitas parkir Angkutan umum terbaik sesuai standar yang sudah ditentukan agar lebih Optimal. Hubungan tersebut merupakan strategi WT.

Analisis Sistem Integrasi Terminal

Tujuan dari analisis sistem integrasi terminal adalah untuk mengetahui kinerja sistem integrasi terminal dalam hal keterkaitan sarana, prasarana, dan penumpang baik sebelum

maupun sesudah penataan terminal. Penelitian ini menggunakan analisis Modal Interaction Matrix (MIM) untuk mengukur kinerja sistem integrasi terminal. Selain itu, analisis sistem integrasi terminal bertujuan untuk melihat pola sirkulasi orang dan kendaraan saat menjangkau prasarana terminal.

1. Analisis Modal Interaction Matrix

Berdasarkan analisis Modal Interaction Matrix (MIM) ini dilakukan terlebih dahulu penentuan komponen yang akan dimasukkan ke dalam matriks. Kemudian Komponen yang digunakan dalam metode merupakan prasarana ataupun fasilitas terminal yang berkaitan seperti sarana dan penumpang di terminal. Analisis Modal Interaction Matrix (MIM) menggunakan beberapa komponen, seperti Park and Ride, Kiss and Ride, angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan (Angkot), loket, dan ruang tunggu penumpang. Perhitungan MIM dengan jarak antar komponen interaksi moda berdasarkan sirkulasi pergerakan yang terjadi di terminal serta jarak antar komponen-komponen yang diharapkan oleh para pengguna jasa. Sebuah sampel responden diwawancarai untuk menentukan jarak antar komponen yang diharapkan penumpang. Setelah nilai jarak antara komponen diklasifikasikan, nilai jarak yang diketahui dimasukkan ke dalam matriks. Nilai jarak yang ada dikurangi dari nilai jarak yang diinginkan penumpang pada matriks interaksi. Nilai ini dikali 100 dan dibagi dengan jumlah komponen yang ada untuk mendapatkan nilai Standar Normalized Score.

a. Penentuan Sampel Responden

Sama dengan Penentuan sampel Responden Metode IPA dan CSI, Penentuan sampel Responden MIM juga berupa sampel dengan menggunakan metode slovin. Metode ini digunakan karena dapat menentukan Margins Of Error, untuk tingkat signifikansi digunakan 10%. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode slovin maka didapatkan sebanyak 61 responden untuk penumpang naik dan 75 responden untuk penumpang turun, maka total keseluruhan responden MIM berjumlah 136 orang.

b. Kinerja Sistem Integrasi Terminal Eksisting

Berikut merupakan kinerja sistem integrasi Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin:

Tabel 5 Modal Interaction Matrix Sebelum Penataan

R.Tunggu											
AKAP	8	8 0									
ANGKOT	3	8 -5	4	8 -4							
Parkir Motor	5	6 -1	5	6 -1	4	6 -2					
Parkir Mobil	4	6 -2	5	6 -1	5	6 -1	6	8 -2			***Total***
SUM OF NEGATIVE	-7		-6		-3		-2				**-19**
Jarak Sirkulasi (meter)	R.Tunggu		AKAP		ANGKOT		Parkir Motor		Parkir Mobil		

Berdasarkan MIM Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin seperti tabel diatas, didapatkan hasil bahwa selisih nilai analisis tersebut senilai -19. Kemudian dilakukan perhitungan mengenai Normalized Score berdasarkan dari nilai tersebut. Analisis hasil Normalized Score Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sebelum melakukan penataan lebih lanjut mendapatkan nilai -190 dengan keterangan nilai yakni Buruk. Berdasarkan Normalized Score tersebut, didapati bahwa jarak dan waktu sirkulasi Terminal sebagai berikut:

Tabel 6 jarak dan Waktu Sirkulasi Sebelum Penataan

Interaksi	R.Tunggu		AKAP		ANGKOT		Parkir Motor		Parkir Mobil	
	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu
R.Tunggu										
AKAP	6	4								
ANGKOT	62	46	67	50						
Parkir Motor	32	24	36	27	64	47				
Parkir Mobil	65	48	41	30	37	27	21	16		
TOTAL	165	122	144	107	101	75	21	16		
JARAK (m)	431									
WAKTU (detik)	319									

Dari tabel diatas diketahui bahwasanya total jarak sirkulasi sepanjang 431 meter dengan waktu sirkulasi selama 319 detik.

c. Kinerja Sistem Integrasi Terminat Setelah Penataan

Dengan dilakukannya beberapa penyesuaian karena rencana penataan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin. Hal ini termasuk tata letak, serta jarak antar tiap komponen sistem integrasi terminal. Setelah penataan terminal, kinerja sistem integrasi terminal menggunakan Modal Interaction Matrix (MIM) dihasilkan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 7 Modal Interaction Matrix Setelah Penataan

R.Tunggu											
AKAP	8	8 0									
ANGKOT	7	8 -1	8	8 0							
Parkir Motor	6	6 0	6	6 0	6	6 0					
Parkir Mobil	6	6 0	6	6 0	6	6 0	8	8 0			***Total***
SUM OF NEGATIVE	1		0		0		0				**-1**
Jarak Sirkulasi (meter)	R.Tunggu		AKAP		ANGKOT		Parkir Motor		Parkir Mobil		

Hasil Analisis Normalized Score Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin sesudah dilakukannya penataan mendapatkan nilai -10 dengan keterangan Normalized Score sangat baik dari Terminal tersebut. Kemudian dari Normalized Score tersebut didapatkan jarak, serta waktu sirkulasi Terminal sebagai berikut:

Interaksi	R.Tunggu		AKAP		ANGKOT		Parkir Motor	
	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu	Jarak	Waktu
R.Tunggu								
AKAP	6	4						
ANGKOT	18	13	8	6				
Parkir Motor	23	17	21	16	24	18		
Parkir Mobil	25	19	27	20	30	22	9	7
TOTAL	72	53	56	41	54	40	9	7
JARAK (m)	191							
WAKTU (deik)	141							

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwasanya total dari jarak sirkulasi sepanjang 191 meter dengan menggunakan waktu sirkulasi selama 141 detik.

KESIMPULAN

Berdasarkan Analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terkait kondisi eksisting dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin, tingkat dari ketersediaan fasilitas utama yakni sebanyak 64%, sedangkan ketersediaan dari fasilitas penunjang adalah sebanyak 17%, dan ketersediaan fasilitas umum sebanyak 31%. Sebanyak 60% fasilitas utama, serta fasilitas umum sebanyak 60% terminal masih belum memenuhi standar pelayanan. Beberapa bangunan fasilitas terminal ditemui sudah usang, dan tidak berfungsi.
2. Terkait hasil dari analisis IPA atau Importance Performance Analysis yang berasal dari survey pengguna terminal didapatkan bahwa ada beberapa fasilitas yang menjadi prioritas bagi para pengguna jasa untuk dilakukan perbaikan dan pengadaan.
3. Hasil Desain layout dari fasilitas usulan, serta sirkulasi pergerakan dilaksanakan agar pengoptimalan kinerja dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin berjalan lebih baik. Usulan ini di dapatkan sesudah dilakukannya evaluasi terkait fasilitas maupun sirkulasi terkait kondisi eksisting dari terminal tersebut supaya penggunaan terminal sendiri dapat berjalan lebih efisien serta efektif sesuai dengan fungsi Terminal.
4. Salah satu Strategi terbaik untuk meningkatkan pelayanan Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin adalah dengan melakukan analisis permintaan, yang akan menentukan kebutuhan fasilitas Terminal berdasarkan permintaan penumpang yang ada di Terminal Tipe B, serta mengetahui layout rencana terminal. Untuk penataan terminal, diperlukan penggunaan lahan seluas 6.034 meter persegi untuk fasilitas utama serta fasilitas penunjang.

SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas dapat dihasilkan saran, antara lain seperti berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Bekasi agar dapat memenuhi kekurangan fasilitas utama, penunjang, dan umum di Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin yang sesuai dengan Standar Pelayanan Terminal supaya penggunaan dari terminal dapat berjalan lebih efisien, serta efektif terkait dengan fungsinya.
2. Terminal Kayuringin agar dapat menyediakan fasilitas utama, serta fasilitas penunjang pada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin, dan memanfaatkan luas lahan yang ada dalam melakukan penambahan fasilitas sesuai dengan hasil analisis yang telah didapatkan.
3. Terminal Kayuringin agar dapat melaksanakan penerapan perubahan layout fasilitas pada Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin agar aksesibilitas setiap fasilitas yang ada dalam terminal dapat dijangkau oleh pengguna jasa, serta melakukan pengaturan lebih lanjut terkait sirkulasi antara kendaraan pribadi dengan angkutan umum di dalam wilayah lingkup lingkungan kerja terminal kayuringin.
4. Terminal Kayuringin agar dapat melakukan pengaturan lebih lanjut terkait sirkulasi angkutan umum, dan kendaraan pribadi agar tidak terjadi konflik yang dapat mengganggu keselamatan dari para pengguna jasa terminal, serta kinerja dari Terminal Penumpang Tipe B Kayuringin.

DAFTAR PUSTAKA

_____*2009. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.*

_____*2013, Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.*

_____*2015, Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang, Kementerian Perhubungan RI, Jakarta.*

_____*2015, Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Kementerian Perhubungan RI, Jakarta.*

_____*2021. Peraturan Menteri Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan Pada Jalan Tol. Kemeterian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI, Jakarta.*

_____*2021 Peraturan Menteri No 24 Tahun 2021 Tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta : Departemen Perhubungan Darat.*

Fidel Miro (2005), Perencanaan Untuk mahasiswa, perencana, dan praktisi Transportasi, Erlangga, Jakarta, Wibi Hardani,

Morlok, Edward K, 1991. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Erlangga, Jakarta.Arisinta,

Khotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Tamin, O.Z. 1997. Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung

Abubakar,I. dkk., 1996, Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, Jakarta : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Martilla, John A, and John C James. 1986. "Importance-Performance Analysis."

Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

Andi, Irawan. (2002), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elexmedia Computindo. Jakarta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons (2009), Engineering Optimalization: Theory and Practice, Fourth Edition.

Muhammadun,Haris, 2012. Optimalisasi Kinerja Terminal dengan Menggunakan Metode Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengguna Terminal Poris Pelawad Kota Tangerang. Banten.