

TUGAS AKHIR

**STUDI FASILITAS TERMINAL ANGKUTAN DARAT
MALENGKERI**

***FACILITY STUDY OF LAND TRANSPORT TERMINAL
MALENGKERI***

KEVIN ANDY PAPALANGI
D011 17 1310



**PROGRAM SARJANA DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN (TUGAS AKHIR)

STUDI FASILITAS TERMINAL ANGKUTAN DARAT MALENGKERI

Disusun dan diajukan oleh:

KEVIN ANDY PAPALANGI

D011 17 1310

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin pada tanggal 14 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmata, Msi, M.Eng.Sc,Ph.D
NIP: 196404221993031001

Pembimbing II,



Prof. Dr. Ir. Hj. Sumarni Hamid Aly, MT
NIP: 195812281986012001

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. H. M. Wihardi Tjaronge, ST, M.Eng
NIP: 196805292002121002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, nama Kevin Andy Papalangi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Studi Fasilitas Terminal Angkutan Darat Malengkeri**", adalah karya ilmiah penulis sendiri, dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar apapun dan dimanapun.

Karya ilmiah ini sepenuhnya milik penulis dan semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Gowa, Juni 2023

Yang membuat
pernyataan,



Kevin Andy Papalangi

D011 17 1310

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas segala Berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Studi Fasilitas Terminal Angkutan Darat Malengkeri” sebagai salah satu syarat yang diajukan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Teknik Departemen Teknik Sipil Universitas Hasanuddin. Tugas akhir ini memerlukan proses yang tidak singkat. Perjalanan yang dilalui penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak lepas dari tangan-tangan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan, baik berupa materi maupun dorongan moril. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eng. Muhammad Isran Ramli, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Ir .Sakti Adji Adisasmita, Msi. M.Eng. SC.Ph.D selaku dosen pembimbing I, atas segala kesabaran dan waktu yang telah diluangkan untuk memberikan bimbingan dan pengarahan mulai dari awal penelitian hingga selesainya penulisan tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. Ir. Hj. Sumarni Hamid Aly, M.T selaku dosen pembimbing II, yang meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada mulai dari awal penelitian hingga selesainya penulisan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
5. Kepada orang tua tercinta, atas segala kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan doanya, serta seluruh keluarga besar atas sumbangsih dan dorongan yang telah diberikan.
6. Kepada saudara saudara plastis 2018 yang memberikan banyak momen dan cerita
7. Kepada Kmko sipil yang menjadi tempat sebagai rumah kedua yang memberikan banyak kenangan dari maba sampai sekarang
8. Kepada Keddi Fam (Tobi, Yafet, Yudi, Marchel, Menteng, Dio, Ricard, Zilong, dan Jos) atas bantuannya serta dukungan semangat yang tidak pernah padam yang telah membantu saya dari masa kuliah hingga saat ini.

ABSTRAK

Terminal Malengkeri berlokasi di Jalan Sultan alauddin kota Makassar yang berfungsi sebagai Terminal penumpang tipe B. Terminal Malengkeri memiliki koneksi jaringan dengan bagian selatan Kota Makassar dan Kabupaten Gowa sehingga memiliki fungsi strategis dalam sistem transportasi regional dan lokal. Terminal Malengkeri merupakan terminal penumpang tipe B dengan luas lahan 26.151 m².

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik individu serta menganalisis hubungan karakteristik individu dengan kualitas pelayanan pada Terminal Angkutan Darat Malengkeri dan menganalisis kepuasan pengguna Terminal Angkutan Darat Malengkeri.

Penelitian ini diawali dengan survey awal untuk melihat secara langsung seputar terminal, kondisi eksisting fasilitas Kawasan terminal dan survey langsung terhadap penumpang. Kemudian melakukan analisis data tentang fasilitas dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

Hasil analisis diperoleh kondisi fasilitas yang sudah tua dan mengalami kerusakan selain itu beberapa fasilitas tidak memenuhi persyaratan terminal tipe B serta pelayanan di Kawasan terminal juga jauh dari kata baik yang menimbulkan ketidaknyamanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa di Kawasan terminal Malengkeri.

Kata Kunci: Terminal penumpang tipe B, Kepuasan, Terminal Regional Malengkeri, Fasilitas, pelayanan.

ABSTRACT

Malengkeri Terminal is located on Jalan Sultan Alauddin Makassar City and functions as a type B passenger terminal. Malengkeri Terminal has a network connection with the southern part of Makassar City and Gowa Regency, so it has a strategic function in regional and local transportation systems. Malengkeri Terminal is a Tibe B passenger terminal with a land area of 26,151 m².

This study aims to analyze individual characteristics and analyze the relationship between individual characteristics and service quality at the Malengkeri Land Transport Terminal and analyze user satisfaction of the Malengkeri Land Transport Terminal.

This research begins with an initial survey to learn directly about the terminal, the existing condition of terminal area facilities, and a direct survey of passengers. Then conduct data analysis about the facility and its relationship with customer satisfaction.

The results of the analysis revealed the condition of facilities that are old and damaged; besides that, some facilities do not meet the requirements of type B terminals, and services in the terminal area are also far from good, which causes inconvenience that can affect the level of service user satisfaction in the Malengkeri terminal area.

Keywords: Type B passenger terminal, Satisfaction, Malengkeri Regional Terminal, Facilities service.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Batasan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Umum Terminal Angkutan Darat	10
A. Kepuasan Pelanggan	28
B. Kondisi Umum Terminal Malengkeri.....	29
C. Metode Perhitungan	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	38
A.Lokasi Penelitian	38
B. Kerangka Kerja Penelitian	39
C. Diagram Alir Penelitian Studi fasilitas Terminal Malengkeri	40
D. Waktu penelitian.....	41
E. Metode Survei Dan pengambilan data	41
F. Teknik Analisis Data	46
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Uji Statistik.....	48
B. Karakteristik Responden Pengguna Terminal Melengkeri.....	49

C. Tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna terminal	55
D. Hubungan Antara Karakteristik Individu dengan Tanggapan Responden	64
E. Kepuasan Pelanggan	67
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gudang dan Ruang pengawas	31
Gambar 2. Ruang tunggu	32
Gambar 3. WC/Toilet	32
Gambar 4. Kios/ Kantin.....	32
Gambar 5. Mushollah.....	33
Gambar 6. Ruang Perkantoran	33
Gambar 7. Ruang Perkantoran	34
Gambar 8. Lokasi Penelitian (Google earth).....	38
Gambar 9. Layout terminal Malengkeri (Autocad).....	38
Gambar 10. Kerangka Kerja penelitian	39
Gambar 11. Kerangka Kerja penelitian	40
Gambar 12. Grafik menurut jenis kelamin responden.....	50
Gambar 13. Grafik menurut usia responden.....	51
Gambar 14. Diagram menurut pekerjaan responden.....	52
Gambar 15. Diagram Pendidikan terakhir responden	53
Gambar 16. Diagram Pendidikan terakhir responden	54
Gambar 17. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan dan fasilitas di terminal regional malengkeri	55
Gambar 18. Diagram pengguna terminal dapat merasakan kenyamanan di terminal regional Malengkeri.....	55
Gambar 19. Terdapat marka penunjuk arah yang memudahkan penumpang	56
Gambar 20. Harga barang yang dijual di kawasan terminal terjangkau...	57
Gambar 21. Tidak terdapat kerusakan pada ruang tunggu, area kedatangan dan area keberangkatan	58
Gambar 22. Keamanan yang baik di Kawasan terminal	58
Gambar 23, Kebersihan di area terminal terjaga dengan baik.....	59
Gambar 24. Waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	60

Gambar 25. Informasi yang ada di terminal cukup jelas	61
Gambar 26. Wc/toilet yang adadi terminal bersih dan nyaman.....	61
Gambar 27. Fasilitas pendukung (Mushollah, Ruang asi dan Fasilitas kesehatan) memadai dan difungsikan dengan baik.....	62
Gambar 28. Fasilitas Komersial (toko, resto, warung) memadai dan difungsikan dengan baik	63
Gambar 29. Hubungan Jenis Kelamin dengan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terminal	64
Gambar 30. Hubungan usia dengan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terminal.....	65
Gambar 31. Hubungan pekerjaan dengan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terminal.....	66
Gambar 32. Hubungan Pendidikan terakhir dengan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terminal	66
Gambar 33. Hubungan penghasilan rata-rata perbulan dengan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terminal	67
Gambar 35. Pengukuran kepuasan pengguna terminal secara kontinum	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Pelayanan Terminal	17
Tabel 2. Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal.....	18
Tabel 3. Standar Fasilitas Terminal menurut departemen perhubungan .	27
Tabel 4. Fasilitas Terminal Malengkeri	29
Tabel 5. Skor pengikat menggunakan skala likert.....	34
Tabel 6. Skor pengikat menggunakan skala likert.....	44
Tabel 8. Hasil uji validitas.....	48
Tabel 7. Karakteristik Individu Pengguna Terminal Regional Malengkeri	49
Tabel 9. akumulasi tanggapan responden kepuasan pengguna terminal	67
Tabel 10. kriteria penilaian responden.....	68

BAB 1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan transportasi masa depan memperlihatkan peningkatan kecepatan, perbesaran kapasitas muat, jaringan prasarana transportasi yang menjangkau ke seluruh bagian wilayah dan antar wilayah, aksesibilitas dan mobilitas manusia dan barang meningkat, yang pada akhirnya memberikan kontribusi yang positif terhadap pengembangan wilayah (Sakti A Adisasmita, 2011).

Transportasi adalah proses pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin, Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Komponen utama transportasi ada 4 (empat) yaitu pengguna transportasi, sarana transportasi yaitu kendaraan yang digunakan untuk berpindah atau mengangkut, prasarana transportasi seperti jalan raya, jalan rel, bandar udara, pelabuhan dan lain sebagainya serta sistem operasional yaitu berupa kebijakan-kebijakan pemerintah yang menjamin sarana dan prasarana transportasi dapat berfungsi dengan baik (Morlok , 1988). Dari komponen di atas yang menjadi perhatian selain jalan adalah terminal.

Terminal adalah salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ketujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996), Morlok menjelaskan terminal dapat dilihat sebagai alat untuk proses dimana suatu urutan kegiatan tertentu harus dilakukan untuk memungkinkan satuan lalu-lintas (kendaraan, barang, dan sebagainya) diproses penuh sehingga sedia meneruskan perjalanannya.

Kebutuhan terminal bagi suatu kota dipengaruhi oleh beberapa hal, khususnya karakteristik sistem transportasi kota yang juga dipengaruhi oleh sistem aktivitas (tata guna lahan), sistem pergerakan, sistem jaringan jalan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu berupa: 1. Terminal penumpang, 2. Terminal barang. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan menyatakan bahwa Terminal penumpang merupakan prasarana transportasi jalan untuk menurunkan dan menaikkan

penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi, serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

Melihat fungsi tersebut, maka terminal penumpang merupakan fasilitas pelayanan pelayanan publik yang memegang peranan penting dalam pengaturan sirkulasi kendaraan umum dalam trayek, yang secara luas diperlukan oleh masyarakat.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus di angkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut, penumpang adalah orang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan darat, udara, laut dan kereta api.

Kota makassar yang berada di Propinsi Sulawesi Selatan merupakan wilayah strategis yang memiliki hubungan erat dengan wilayah di Sulawesi lainnya. Kota ini berada di kawasan Mamminasata yang menghubungkan Makassar, Maros, Sungguminasa, dan Takalar.

Pertumbuhan ekonomi yang cukup signifikan telah mendorong pesatnya laju pembangunan disegala bidang terutama bidang sosial ekonomi, seperti berkembangnya kawasan fungsional pemukiman dan kota baru Gowa-Maros, kawasan perkantoran/pemerintahan (jl. A. Pettarani dsb), kawasan perdagangan dan jasa (jl. Urip Sumoharjo – Perintis Kemerdekaan – Kota Maros), kampus II Fakultas Teknik Unhas (eks pabrik gula Gowa), dan UIN (Samata Gowa). Dengan kondisi demikian menjadikan aktivitas masyarakat sehari – hari semakin meningkat sehingga membutuhkan akses serta mobilitas yang tinggi. Sehingga persoalan transportasi menuntut pengolaan dan manajemen yang terus meningkat dari segi sarana dan prasarananya.

Terminal Malengkeri yang berlokasi di Jalan Sultan Alauddin kota Makassar berfungsi sebagai Terminal Penumpang dan sebagai titik simpul 2 pergantian moda transportasi angkutan penumpang umum bagi mobilitas masyarakat di kawasan selatan kota Makassar. Dari segi posisinya terhadap wilayah lain, Terminal Malengkeri memiliki koneksi jaringan dengan bagian selatan Kota Makassar dan Kabupaten Gowa sehingga memiliki fungsi strategis dalam sistem transportasi regional dan lokal. Terminal Malengkeri merupakan terminal penumpang tipe B dengan luas lahan 26.151 m² , yang melayani 12 trayek yaitu AKDP, Angkot, dan Angkudes. Terminal malengkeri dikelola oleh perusahaan Daerah “PD. Terminal Makassar Metro” di bawah naungan Pemerintah Kota Makassar. Berdasarkan data jumlah penumpang tahun 2022 dari bulan januari sampai Bulan Agustus sebanyak 32,548 penumpang (Terminal Malengkeri).

Terminal malengkeri yang awal pembangunannya belum pernah dilakukan pengembangan yang membuat adanya fasilitas yang memiliki kondisi yang kurang baik diantara adanya fasilitas fasilitas yang mengalami kerusakan dan tidak terawat seperti ruang tunggu, WC/toilet, kios/kantin, ruang redistribusi.

Dengan banyaknya aktivitas yang terjadi di Kawasan Terminal Malengkeri terkhusus dengan aktivitas masyarakat yang menggunakan transportasi umum untuk membantu kelancaran aktivitas sehari hari akan tetapi kondisi fasilitas terminal belum mampu melayani setiap aktivitas pengguna terminal dengan maksimal dalam pemanfaatan fasilitas terminal. Untuk memenuhi kebutuhan penumpang, maka dirasa perlu melakukan penelitian tentang

“ Studi Fasilitas Terminal Angkutan Darat Malengkeri ”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang pengambilan judul di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik individu pengguna di terminal regional Malengkeri ?
2. Bagaimana hubungan karakteristik individu dan kualitas pelayanan di terminal regional malengkeri ?
3. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap fasilitas terminal regional Malengkeri ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis karakteristik individu pengguna di terminal regional Malengkeri.
2. Menganalisis hubungan karakteristik individu dan kualitas pelayanan di terminal regional Malengkeri.
3. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap fasilitas di terminal regional Malengkeri.

D. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, serta mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan yang ada, sehingga pembahasan penulisan skripsi ini difokuskan pada masalah yang dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Kondisi operasional dari terminal yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan konsumen/pengguna jasa terminal pada sistem pelayanan terminal.
2. Analisis yang dilakukan hanya pada kualitas pelayanan, fasilitas utama dan fasilitas penunjang di terminal
3. Persepsi penumpang merupakan tujuan tinjauan masalah dalam penelitian ini terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di terminal regional Malengkeri

4. Data yang diambil berupa tangibles (penampilan fisik), responsiveness (tanggapan) serta kondisi internal dan eksternal terminal meliputi keamanan, kenyamanan, kebersihan, dan keselamatan pengguna terminal.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Ruang Lingkup Wilayah Penelitian ini bisa dijadikan sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori teori yang didapatkan penulis dari perkuliahan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada pada kehidupan sesungguhnya, serta untuk memperluas wawasan dalam bidang kualitas pelayanan khususnya pengetahuan tentang cara menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh kualitas pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi pengelola Terminal Malengkeri dan pemerintah kota Makassar untuk melakukan program ke depan khususnya dalam bidang transportasi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini diupayakan secara berurutan yang dapat memberikan suatu gambaran yang mewakili tujuan dan sasaran dari

tugas akhir ini. Secara garis besar disusun dalam lima (5) pokok pembahasan, yaitu:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan tentang gambaran mengenai latar belakang pemilihan judul tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan yang mengurai secara singkat komposisi bab yang ada pada penulisan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan tentang teori yang berhubungan dengan penelitian dan metode analisis yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan metode penelitian yang akan digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data, metode penggunaan model, dan metode analisa data.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menganalisa data yang diuraikan pada bab sebelumnya serta metode penelitian yang digunakan Analisis termasuk menguraikan karakteristik data-data dan penggunaan model.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dengan saran mengenai temuan penting yang dijadikan pertimbangan serta saran tindak lanjut terhadap hasil yang diperoleh dari tulisan ini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Terminal Angkutan Darat

Terminal dapat dianggap sebagai alat pemroses, dimana suatu urutan kegiatan tertentu harus dilakukan untuk memungkinkan suatu aktivitas lalu-lintas (kendaraan, barang, dan sebagainya) diproses penuh sehingga dapat meneruskan perjalanan. Terminal adalah suatu fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan tertentu yang dilakukan disana, terkadang secara bersamaan, dan terkadang secara paralel, dan terkadang sering terjadi kemacetan yang cukup mengganggu. Terminal adalah titik penumpang dan barang memasuki serta meninggalkan suatu sistem transportasi. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga merupakan prasarana yang merupakan biaya yang besar dan titik kemacetan yang terjadi. (Morlok, 1998)

Keberadaan terminal sangat penting untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan pengangkutan jalan yang terdiri dari dua jenis terminal yaitu;

(1) terminal penumpang dan (2) terminal barang. Keduanya merupakan sarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang/barang, serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum sehingga terminal harus dikelola dan dipelihara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan angkutan jalan raya dengan

baik dan termasuk didalamnya sarana dan fasilitas yang harus ada di dalam terminal. (Warpani, 2002)

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995, terminal diartikan sebagai:

1. Titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum.
2. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
3. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus angkutan penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 132 Tahun 2015, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Menurut Abubakar I, dkk (1995) bahwa terminal transportasi merupakan:

1. Titik simpul dalam jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.

2. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian lalu lintas.
3. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

A.1 Fungsi Terminal

Menurut direktorat Jenderal Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan,1996) fungsi terminal pada dasarnya dapat ditinjau dari 3 (tiga) unsur yang terkait dengan terminal yaitu;

1. Fungsi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, teluk,ruang tunggu,papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain).
2. Fungsi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, untuk menata lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus angkutan umum.

3. Fungsi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan.

Menurut Adisasmita (2011), terminal berfungsi sebagai berikut:

1. Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan yang satu ke moda atau kendaraan yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran parkir, ruang tunggu, papan informasi, toilet, toko, loket, dll) serta fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi atau kendaraan pengantar penumpang.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah, antara lain adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu-lintas untuk menata lalu-lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus kendaraan.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha jasa angkutan adalah untuk pengaturan pelayanan operasi bus, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi awak bus dan fasilitas pangkalan.

Fungsi pokok terminal menurut Warpani (1990) ada empat yaitu: menyediakan akses ke kendaraan yang bergerak pada jalur khusus; menyediakan tempat dan kemudahan perpindahan atau pergantian moda angkutan dari kendaraan yang bergerak pada jalur khusus ke moda angkutan lain; menyediakan sarana simpul lalu lintas, tempat konsolidasi lalu lintas; menyediakan tempat untuk menyimpan kendaraan.

A.2 Jenis Terminal

Berdasarkan jenis angkutannya sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No.31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, terminal dibedakan menjadi:

1. Terminal Penumpang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
2. Terminal barang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Sedangkan menurut Warpani (2002), berdasarkan fungsi pelayanannya terminal dikelompokkan dalam:

1. Terminal utama, adalah terminal yang melayani angkutan utama, angkutan pengumpul/penyebaran antarpusat kegiatan nasional, dari pusat kegiatan wilayah ke pusat kegiatan nasional serta perpindahan antarmoda khususnya moda angkutan laut dan udara. Terminal udara dapat dilengkapi dengan fungsi sekunder, yakni pelayanan angkutan lokal sebagai mata rantai akhir sistem perangkutan.
2. Terminal pengumpan, adalah terminal yang melayani angkutan pengumpul/penyebaran antarpusat kegiatan wilayah, dari pusat kegiatan lokal ke pusat kegiatan wilayah. Terminal jenis ini dapat dilengkapi dengan pelayanan angkutan setempat.

3. Terminal lokal, melayani penyebaran antarpusat kegiatan lokal.

Menurut Departemen Perhubungan, 1996 terminal dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

1. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Peranannya

- a. Terminal primer adalah terminal untuk pelayanan arus barang dan penumpang (jasa angkutan) yang mencakup kawasan regional.
- b. Terminal sekunder adalah terminal untuk pelayanan penumpang dan barang (jasa angkutan) yang bersifat lokal atau melengkapi kegiatan terminal primer.

2. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Fungsinya

- a. Terminal utama adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)
- b. Terminal madya adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)
- c. Terminal cabang adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)

3. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan

- a. Terminal penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang.
- b. Terminal barang/Cargo adalah terminal untuk perpindahan (bongkar muat) barang dari moda transport yang satu ke moda transport yang lainnya

- c. Terminal khusus adalah terminal yang dipengaruhi oleh sifat-sifat barang yang diangkut.
- d. Terminal truk adalah terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.

4. Lokasi Terminal Ditinjau dari Aspek Tata Ruang

- a. Dipinggir kota masih tersedia lahan yang cukup luas. Tersedianya lahan yang cukup luas ini akan memberikan peluang yang lebih besar bagi usaha pengembangan terminal.
- b. Aktivitas dipinggir kota tidak terlalu padat. Dengan tingkat aktivitas yang rendah, diharapkan pembangunan maupun pengembangan terminal tidak akan terlalu banyak menggusur tempat tinggal tempat aktivitas penduduk.
- c. Menghindari tumpang tindih perjalanan. Dengan lokasi di pinggiran kota, berarti arus regional tidak perlu masuk ke dalam kota karena perjalanan ke dalam kota akan dilayani oleh angkutan kota dari terminal tersebut ke seluruh bagian kota. Dengan demikian akan mengurangi overlapping perjalanan dengan tujuan yang sama sehingga mengurangi beban jaringan jalan kota.

5. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan Tingkat pelayanan terminal penumpang yang dinyatakan dengan jumlah

arus minimum kendaraan persatuan waktu diklasifikasikan menjadi tiga golongan yaitu kendaraan, pemakai jasa dan operasionalnya seperti pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Tingkat Pelayan Terminal

No	Tipe Terminal	Jumlah Arus Ken(kend/Jam)
1	Terminal Tipe A	50-100
2	Terminal Tipe B	25-50
3	Terminal Tipe C	25

Sumber Departemen Perhubungan Darat, (1995)

Menurut PP No.43 tahun 1993, berdasarkan wilayah pelayanannya terminal dikelompokkan ke dalam beberapa tipe sebagai berikut:

- a. Tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan lalu lintas batas negara, angkutan antarkota antarpropinsi (AKAP), angkutan antarkota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (Angkot) dan angkutan pedesaan (Ades).
 - b. Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (Angkot) dan angkutan pedesaan (Ades).
 - c. Tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan (Ades).
6. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Ruang Terminal Berdasarkan kebutuhan ruang, terminal penumpang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terminal Utama \pm 5 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatra, dan 3 ha untuk di Pulau lainnya.
- b. Terminal Madya \pm 3 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatra, dan 2 ha untuk di Pulau lainnya.
- c. Terminal Cabang : tergantung kebutuhan. Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal

No	Kriteria	Terminal Tipe A	Terminal Tipe B	Terminal Tipe C
1	Jaringan Trayek	AKAP+ Tipe B	AKDP + Tipe C	Angdes/ Angkat
2	Lokasi	Jl. Arteri Primer	Jl. Arteri/ Kolektor Primer	Jl.Kolektor/Lokal Sekunder
3	Kelas Terminal	Minimal III A	Minimal III B	Minimal III B
4	Jarak minimal antara 2 (dua) terminal	Minimal 20 km	Minimal 15 km	-
5	Luas lahan	Minimal 5 Ha	Minimal 3 Ha	Sesuai Permintaan

6	Akses keluar masuk	Minimal 100 m	Minimal 50 m	Sesuai Permintaan
---	-----------------------	------------------	-----------------	----------------------

Sumber: Departemen Perhubungan Darat (1995)

A.3 Fasilitas Terminal

Fasilitas terminal merupakan faktor pendukung yang sangat dibutuhkan dalam pengoperasian sebuah terminal. Menurut Munawar (2005) fasilitas terminal dikelompokkan atas fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Semakin besar suatu terminal semakin banyak fasilitas yang perlu disediakan

A. Fasilitas Utama Terminal

Fasilitas utama terminal merupakan fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang, meliputi antara lain: Jalur pemberangkatan kendaraan umum sebagai pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang

- a. Jalur kedatangan kendaraan umum merupakan pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.
- b. Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.

- c. Bangunan kantor terminal biasanya berada dalam wilayah terminal yang sering digabung dengan menara pengawas yang berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang
- d. Tempat tunggu penumpang atau pengantar perlu disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.
- e. Jalur lintasan disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.
- f. Loker penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing–masing penyelenggara angkutan untuk penjualan tiket perjalanan
- g. Tempat istirahat sementara kendaraan disediakan bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.
- h. Rambu–rambu dan papan informasi sekurang kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal pemberangkatan

B. Fasilitas Penunjang Terminal

Fasilitas penunjang terminal adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas: kamar kecil / toilet, musholla, kios / kantin, ruang

pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, taman, dan lain-lain.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015, dalam penyelenggaraan terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang terdiri atas :

1. Fasilitas utama

Fasilitas utama terminal yang terdiri dari:

- a. jalur keberangkatan kendaraan
- b. jalur kedatangan kendaraan ;
- c. ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput
- d. tempat parkir kendaraan
- e. fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (waste management)
- f. perlengkapan jalan
- g. fasilitas penggunaan teknologi
- h. media informasi
- i. penanganan pengemudi
- j. pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (customer service)
- k. fasilitas pengawasan keselamatan
- l. jalur kedatangan penumpang
- m. ruang tunggu keberangkatan (boarding)
- n. ruang pembelian tiket
- o. ruang pembelian tiket untuk bersama

- p. outlet pembelian tiket secara online (single outlet ticketing online)
- q. pusat informasi (information center)
- r. papan perambuan dalam terminal
- s. papan pengumuman
- t. layanan bagasi (lost and found)
- u. ruang penitipan barang (lockers)
- v. tempat berkumpul darurat (assembly point) ; dan
- w. jalur evakuasi bencana dalam terminal.

2. Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Fasilitas penunjang dapat berupa :

- a. . fasilitas keamanan (checking point/ metal detector, cctv
- b. fasilitas pelayanan keamanan
- c. . fasilitas istirahat awak kendaraan
- d. fasilitas ramp check
- e. fasilitas pengendapan kendaraan
- f. fasilitas bengkel diperuntukkan bagi operasional bus
- g. fasilitas kesehatan
- h. fasilitas peribadatan
- i. tempat transit penumpang (hall)
- j. alat pemadam kebakaran ; dan/ atau

k. fasilitas umum.

Fasilitas umum yang dimaksud pada point k meliputi:

- a. Toilet
- b. fasilitas park and ride
- c. tempat istirahat awak kendaraan
- d. fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
- e. fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
- f. fasilitas kebersihan, perawatan terminal, dan janitor
- g. fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- h. fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi
- i. area merokok
- j. fasilitas restoran
- k. fasilitas anjungan tunai mandiri (atm)
- l. fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)
- m. fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet
- n. fasilitas penginapan
- o. fasilitas keamanan
- p. ruang anak – anak
- q. media pengaduan layanan dan/ atau
- r. fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.

A.4 Persyaratan Terminal

Menurut Keputusan Menteri Nomor 31 Tahun 1995 Perhubungan Tentang Terminal Transportasi Jalan;

- **Terminal Tipe A**

- a. Terletak dalam jaringan trayek Antar Kota Antar Propinsi dan/atau angkutan lalu lintas batas negara
- b. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III A
- c. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 20 Km di Pulau Jawa, 30 km di pulau Sumatera, dan 50 Km di pulau lainnya
- d. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 HA untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 Ha di pulau lainnya
- e. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

- **Terminal Tipe B**

- a. Terletak di Kota atau Kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan kota dalam provinsi
- b. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan minimal III B
- c. Jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 15 Km di Pulau Jawa, dan 30 Km di pulau lainnya

- d. Luas lahan yang tersedia minimal 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 Ha untuk terminal di pulau lainnya
- e. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di pulau lainnya.

- **Terminal Tipe C**

- a. Terletak di wilayah kabupaten dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan
 - b. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi III A
 - c. Tersedia lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan
 - d. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sesuai kebutuhan untuk kelancaran arus lalu lintas di sekitar terminal
- Menurut Pedoman Teknis Pembangunan Terminal Angkutan Jalan Raya dalam Kota dan Antar Kota, Dirjen Perhubungan Darat, fasilitas terminal utama adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama

- a. Areal keberangkatan, adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menaikkan penumpang dan untuk memulai perjalanan.
- b. Areal kedatangan, adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menurunkan penumpang yang dapat pula merupakan akhir perjalanan.

- c. Areal menunggu bus, adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.
- d. Areal lintas, adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat sementara dan untuk menaikkan/menurunkan penumpang.
- e. Areal tunggu penumpang adalah pelataran menunggu yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan kendaraan angkutan penumpang umum.

2. Fasilitas pendukung

- a. Kantor operasional terminal
- b. Kios/kantin, luasnya ditetapkan sebesar 60% dari luas areal tunggu penumpang.
- c. Loket penjualan tiket, luasnya ditetapkan dengan panjang 2 meter dan lebar 1,5 meter.
- d. Tower/menara pengawas lengkap dengan pengeras suara dengan ukuran panjang 3 meter dan lebar 2 meter, terletak di atas kantor terminal atau berdiri sendiri dengan syarat dapat memantau jalur kedatangan dan keberangkatan.
- e. Peron, panjang 2 meter dan lebar 2 meter.
- f. Pos pemeriksaan Tempat Pemungutan Restribusi (TPR), panjang 3 meter dan lebar 2 meter.

- g. Taman, ditetapkan luasnya adalah 30% dari luas lahan terminal keseluruhan.
- h. Musholla, luasnya ditetapkan menurut ketentuan jumlah jalur yang tersebar dengan kriteria:
 - (1) Jumlah jalur 1-5, luas yang diperlukan 17,5 m²
 - (2) Jumlah jalur 6-10, luas yang diperlukan 35 m²
 - (3) Jumlah jalur 11-15, luas yang diperlukan 52,5 m²
- i. WC umum/kamar mandi, luasnya ditetapkan 80% dari luas musholla
- j. Tempat parkir, lebar 8 meter sedangkan panjangnya diatur menurut jalur yang terbesar dengan ketentuan:
 - (1) < 10 jalur, panjangnya 15 meter
 - (2) 10-20 jalur, panjangnya 20 meter
 - (3) > 20 jalur, panjangnya 30 meter
- a. Papan pengumuman mengenai petunjuk jurusan, jadwal perjalanan, tarif dan lain sebagainya.

Standar fasilitas yang ada pada terminal menurut Departemen

Perhubungan Darat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Standar Fasilitas Terminal menurut departemen perhubungan

No.	Jenis Fasilitas	Tipe A (m ²)	Tipe B (m ²)	Tipe C (m ²)
1	Peron	4	4	4
2	Loket	3	3	3
3	Ruang Pengawas	23	23	16
4	Ruang Administrasi	78	59	39
5	Mushola	72	60	40
6	Kios	1575	350	288

7	Kamar mandi	72	60	40
8	Sirkulasi Manusia	1050	900	192
9	Ruang tunggu	2625	250	480
10	Ruang parkir cadangan	1980	370	550
11	Gudang	25	20	
12	Ruang istirahat	50	40	30
13	Bengkel	150	100	
14	Sirkulasi kendaraan	1960	2740	1100
15	Pompa bensin	500		
16	Ruang service	500	500	
17	Ruang parkir angkutan pribadi	600	500	200
18	Ruang parkir angkutan Desa	900	900	900
19	Ruang parkir angkutan kota	800	800	800
20	Ruang parkir AKDP	540	540	
21	Ruang parkir AKAP	1120		
22	Ruang luar/penghijauan	6653	4890	1554
23	Ruang perkantoran	150	100	
24	Ruang P3K	45	30	15
25	Ruang informasi	12	10	8
26	Retribusi	6	6	6
	Luas Total	23.494	17.255	6.265
	Cadangan Pengembangan	23.494	17.255	6.265
	Kebutuhan Lahan	46.988	34.51	12.53

Sumber ; Departemen perhubungan

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan dapat mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kualitas pelayanan merupakan ukuran dari kinerja dari sebuah perusahaan atau penyedia jasa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu penyelenggara pelayanan publik

maka perlu adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat atau pengguna jasa terhadap pelayanan dari penyedia jasa (PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017).

SKM mempunyai beberapa indikator atau unsur unsur penilaian, antara lain persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Penilaian unsur diatur dalam skala likert.

C. Kondisi Umum Terminal Malengkeri

Terminal angkutan darat malengkeri berada di jalan Mallengkeri Raya, Tamalate, Kec. Makassar. Terminal ini memiliki lahan seluas ±26.151 m² dan merupakan terminal tipe B yang melayani moda transportasi angkutan antarkota dalam propinsi (AKDP), angkot dan angkudes. Kondisi terminal malengkeri sebagian besar sudah tua dan mengalami kerusakan membuat terminal ini tidak dapat memwadahi kegiatan secara maksimal. Berikut adalah uraian fasilitas fasilitas terminal malengkeri:

Tabel 4. Fasilitas Terminal Malengkeri

No	Sarana	Standar Dinas Perhubungan (M ²)	Aktual luasan (m ²)	Memenuhi	Tidak Memenuhi

1	Gudang	20	23,6	√	-
2	Ruang Tunggu	2.250	1354,7	-	√
3	Ruang Sirkulasi	900	1083,76	-	√
4	KM/WC	60	112	√	-
5	Kios	1.350	1986	√	-
6	Musholla	60	947,2	√	-
7	Ruang perkantoran	59	291,92	√	-
8	Ruang pengawas	23	23,6	√	-
9	Loket	3	-	-	√
10	Peron	4	-	-	√
11	Restribusi	6	42	√	-
12	Ruang informasi	10	-	-	√
13	Ruang P3K	30	-	-	√

Sumber ; Terminal Malengkeri

Kondisi fasilitas terminal Malengkeri

1. Gudang dan Ruang pengawas

Pada terminal malengkeri Gudang dan ruang pengawas terletak di tengah terminal menjadi satu bangunan. Gudang dan ruang pengawas

memiliki kondisi yang kurang baik. berikut adalah gambar Gudang dan ruang pengawas



Gambar 1. Gudang dan Ruang pengawas

2. Ruang Tunggu

Di terminal Malengkeri terdapat beberapa tempat ruang tunggu dan dibagi menjadi 5 bagian jurusan yaitu jurusan Bantaeng, Jurusan Sinjai, jurusan Selayar, Jurusan Bulukumba, dan Jurusan Jeneponto. kondisi Ruang tunggu ada yang sudah tua dan mengalami kerusakan.



Gambar 2. Ruang tunggu

3. WC/ Toilet

Pada terminal Malengkeri tersedia 4 WC/toilet terdapat yang terletak pada tengah terminal tepatnya di sebelah ruang tunggu. Dengan kondisi yang baik, bersih dan tidak berbau.



Gambar 3. WC/Toilet

4. Kios/ Kantin

Untuk kantin/kios yang berada di terminal malengkeri berada berada di pinggiran terminal dan ada juga yang menggunakan ruang tunggu sebagai tempat menjual, untuk bangunan kios/kantin masih cukup baik



Gambar 4. Kios/ Kantin

5. Mushollah

Di terminal Malengkeri tersedia musollah yang terletak pada bagian belakang sebelah kiri bangunan induk terminal. Dengan kondisi yang masih baik, bersih, masih terawat dan masih beroperasi



Gambar 5. Mushollah

6. Ruang perkantoran

Ruang perkantoran di terminal malengkeri terdapat sebelah kiri pintu masuk terminal malengkeri. Dengan kondisi cukup baik, bersih dan terawat



Gambar 6. Ruang Perkantoran

7. Restribusi

Bangunan restribusi terminal malengkeri berada di dua titik masuk terminal . dengan kondisi baik dan yang satu sudah kurang terawat



Gambar 7. Ruang Perkantoran

D. Metode Perhitungan

Cara menghitung kepuasan pelayanan terminal sebagai berikut:

a. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indicator variable (Sugiyono, 2015:107). Skala likert hanya menggunakan item secara pasti baik dan secara buruk, tidak dimasukkan yang agak baik, yang agak kurang, yang netral, dan rangking lain diantara dua sikap yang pasti diatas.

Tabel 5. Skor pengikat menggunakan skala likert

Jawaban	Alternatif	Skor
SS	Sangat Setuju	4

S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2011:87)

- b. Populasi menurut Sugiono (2005:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel menurut Sugiono (2005:90) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun jumlah sampel diperoleh dari persamaan berikut:

Rumus Slovin

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

Keterangan:

n= ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persen Ketidak telitian sebesar 10%

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner.

- Alat Analisis

Sebelum melakukan tahap analisis data maka terlebih dahulu dilakukan uji reabilitas dan uji validitas sebagai berikut :

- Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. (Imam Gozhali, 2006).

Menurut Imam Gozhali, 2006 ,pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu :

- a. Repeated Measure atau pengukuran ulang : disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya atau tidak.
- b. One Shot atau pengukuran sekali saja : disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Suatu konstruk dikatakan variabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Nunnally,1967 dalam Imam Gozhali 2006). Dalam penelitian ini pengukuran uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan One Shot atau pengukuran sekali.

- Uji Validitas :

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. (Gozhali, 2006). Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan cara Melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk dengan menggunakan korelasi koefisien Pearson dalam program SPSS. Apabila angka signifikan dari total jumlah indikator $> 0,05$, maka dapat disimpulkan masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. (Gozhali,2006).