

KAJIAN OPTIMALISASI FUNGSI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE A KOTA BANJAR

Mochamad Satria Nugraha¹⁾, Nina Herlina²⁾, Indra Mahdi³⁾

^{1,2,3}Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi Jalan Siliwangi No.24

Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

e-mail: satrianugraha029@gmail.com

Abstrak

Terminal Penumpang Tipe A Banjar Patroman berfungsi untuk menampung seluruh angkutan umum baik yang bergerak menuju Kota Banjar maupun yang meninggalkan Kota Banjar. Terminal Banjar Patroman ini hanya dijadikan sebagai lintasan saja, banyak angkutan umum yang berhenti di bahu jalan dan berhenti di pusat perdagangan yang menjadi terminal bayangan sehingga mengakibatkan sepi nya terminal, sudah banyak fasilitas terminal yang tidak layak digunakan dan fungsi pelayanan terminal yang belum optimal mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga fungsi dari terminal tersebut belum sepenuhnya optimal. Tujuan dari penulisan ini adalah mengkaji kembali pelayanan dan fungsi terminal sehingga didapatkan hasil apa saja yang harus diperbaiki dan di optimalkan. Penelitian kajian ini dilakukan dengan pengambilan data primer (observasi, survey, dan wawancara), dan data sekunder (inventarisir data dan studi pustaka) dan dianalisis menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jumlah sampel yang digunakan adalah data rata – rata pengguna jasa dalam satu hari pada bulan September 2022 di Terminal Tipe A Kota Banjar yang masuk ke dalam data sekunder yang diberikan oleh Dirjen Perhubungan Darat Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Kota Banjar. Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis adalah kondisi eksisting Terminal Tipe A Kota Banjar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No, 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan angkutan umum, disesuaikan dengan tolak ukur terminal yaitu tolak ukur untuk terminal tipe A memiliki persentase 91,7 % dari 100 % fasilitas pelayanan dan hasil dari kajian optimaliasi fungsi pelayanan terminal Tipe A Kota Banjar belum optimal dikarenakan nilai (gap) pada keseluruhan nilai kesenjanganmya bernilai negative., selain itu untuk kepuasan konsumen terhadap keseluruhan pelayanan fasilitas pelayanan terminal memiliki kriteria puas dengan nilai persentase 79,48 %.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, Optimalisasi, Pelayanan*

^{1,2,3} Program Studi S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Siliwangi