

KAJIAN OPTIMALISASI FUNGSI PELAYANAN TERMINAL LEUWILIANG KABUPATEN BOGOR

Afrizal Nugraha Supriadi ¹⁾, Nina Herlina ²⁾, Gary Raya Prima ³⁾

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi

Jl.Siliwangi No.24 Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

Email: afrizalnugraha11@gmail.com

ABSTARK

Terminal Leuwiliang berfungsi untuk menampung seluruh angkutan umum baik yang bergerak menuju Leuwiliang Kabupaten Bogor maupun yang meninggalkan leuwiliang Kabupaten Bogor. Terminal Leuwiliang hanya menjadi lintasan saja, banyak angkutan umum yang berhenti di bahu jalan dan berhenti di pusat perdagangan yang menjadi terminal bayangan yang mengakibatkan sepiya terminal, fasilitas terminal yang masih banyak yang belum optimal dan fungsi pelayanan terminal yang belum optimal mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga fungsi dari terminal tersebut belum 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). Dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jumlah sampel yang digunakan adalah dari data rata – rata pengguna jasa di Terminal Leuwiliang Tipe B Kabupaten Bogor dalam satu hari tersebut merupakan data sekunder yang diberikan oleh Dishub setelah data di dapat. Kesimpulan yang didapat adalah Kondisi eksisting Terminal Leuwiliang Tipe B 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 B memiliki persentasi 92,9 %,dari 100 % fasilitas pelayanan dan Hasil dari kajian Optimalisasi fungsi pelayanan terminal Leuwiliang Kabupaten Bogor belum optimal dikarenakan nilai (gap) pada keseluruhan nilai kesenjangan (gap) bernilai negative, selain itu untuk kepuasan konsumen terhadap keseluruhan pelayanan fasilitas pelayanan terminal memiliki kriteria puas karena memiliki 79.45%.

Kata kunci : Terminal, *Customer Satisfaction Index*, pelayanan, Dishub

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Siliwangi

²⁾ Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir

³⁾ Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir

OPTIMIZATION STUDY OF SERVICE FUNCTIONS OF LEUWILIANG TERMINAL BOGOR DISTRICT

Afrizal Nugraha Supriadi ¹⁾, Nina Herlina ²⁾, Gary Raya Prima ³⁾

Department Of Civil Engineering, Faculty Of engineering, Siliwangi University

Jl.Siliwangi No.24 Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

Email: afrizalnugraha11@gmail.com

ABSTRACT

The Leuwiliang Terminal serves to accommodate all public transportation, both moving to Leuwiliang, Bogor District and leaving Leuwiliang, Bogor District. Leuwiliang Terminal is only a track, many public transportations stop on the shoulder of the road which becomes a shadow terminal which results in the terminal being empty, many terminal facilities are still not optimal and the function of the terminal service is not optimal resulting in the services provided not meeting the requirements user needs, so the function of the terminal is not optimal. The purpose of this paper is to review the services and functions of the terminal, so that what results are obtained that must be improved and optimized. This study was conducted by collecting primary data (observations, surveys, and interviews), and secondary data (data inventory, and library studies). By using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The number of samples used is the average data of service users at Terminal Leuwiliang Type B, Bogor District in one day, which is secondary data provided by the Transportation Agency after the data is obtained. The conclusion obtained is that the existing condition of the Leuwiliang Terminal Type B is in accordance with the Minimum Service Standards (SPM) based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia No. 40 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Public Transport, adjusted to the terminal benchmark, namely the benchmark for the Type B terminal has a percentage of 92.9%, from 100% service facilities and the results of the study Optimizing the service function of the Leuwiliang terminal, Bogor District is not optimal because the value (gap) on the overall value of the gap (gap) is negative, in addition to customer satisfaction with the overall service terminal service facilities have satisfied criteria because it has 79.45%.

Keywords : Terminal, Customer Satisfaction Index, Services, Department of Transportation.

¹⁾ Undergraduate Student Civil Engineering Faculty Of Engineering Siliwangi

²⁾ Lacturer Final Project Adviser 1

³⁾ Lacturer Final Project Adviser 2