

Kajian Sarana Dan Prasarana Terminal Daya Kota Makassar

Charles Kamba^{*1}, Rais Rachman^{*2}, Gidion Suretno Panannangan^{*3}

^{*1,2} Dosen Program Studi Teknik Sipil, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar, Indonesia dan kamba.charles@gmail.com^{*1} -dan rais.rachman@gmail.com^{*2}

^{*3} Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar, Indonesia gidionss03@gmail.com

Corresponding Author: kamba.charles@gmail.com

Abstrak

Makassar merupakan salah satu kota dengan tingkat penduduk yang padat dan pergerakan perpindahan penduduk dari kota yang satu ke kota yang lain. Salah satu faktor yang mendukung terjadinya mobilitas ialah terminal penumpang fungsi sebagai tempat persinggahan kendaraan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Salah satu terminal yang terletak di Kota Makassar yakni Terminal Regional Daya, merupakan terminal tipe A. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan dan kepuasan para pengguna dalam penerapannya fasilitas sarana dan prasarana di terminal Regional Daya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni pengumpulan data primer secara langsung di lapangan berupa pembagian lembar kuisioner kepada pengunjung terminal yang akan diolah dalam metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini yakni fasilitas di terminal Daya memenuhi dalam penerapannya bagi pengunjung terminal, dan hasil keseluruhan fasilitas yang ada di Terminal Daya tingkat kepuasan pengunjung atau *Customer Satisfaction Index* memperoleh 74,12%, angka tersebut masuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Terminal, fasilitas, mobilitas

Abstract

Makassar is one of the cities with a dense population level and the movement of people from one city to another. One of the factors that support the occurrence of mobility is the passenger terminal function as a vehicle stopover to raise and lower passengers. One of the terminals located in Makassar City is the Daya Regional Terminal, which is a type A terminal. This research aims to determine the level of service and user satisfaction in the application of facilities and infrastructure at the Daya Regional Terminal. The research method used in this research is primary data collection directly in the field in the form of distributing questionnaire sheets to terminal visitors which will be processed in the Importance and Performance Analysis (IPA) method. The result of this research is that the facilities at the Daya terminal fulfill the application for terminal visitors, and the overall result of the facilities in the Daya terminal is the level of visitor satisfaction or Customer Satisfaction Index obtained 74.12%, this figure is included in the satisfied category.

Keywords: Terminal, facilities, mobility

PENDAHULUAN

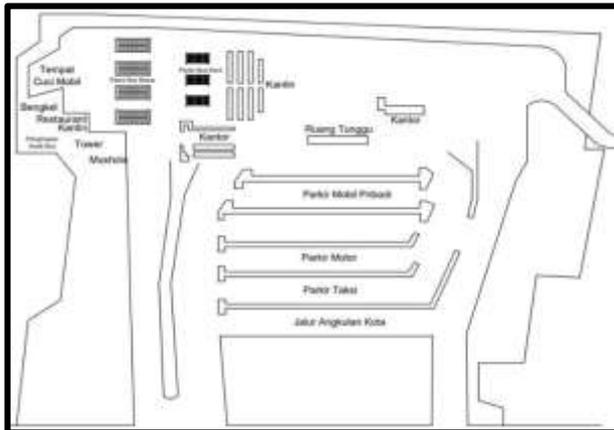
Kondisi ekonomi, sosial dan pendidikan yang membaik telah meningkatkan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi. Untuk mendukung kelancaran pergerakan orang, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan yang baik dan memadai serta penyelenggaraan sarana dan prasarana transportasi. Salah satu prasarana transportasi yang sangat penting adalah terminal penumpang. Di Makassar, kegiatan transportasi sendiri berkembang sangat pesat karena dipengaruhi oleh sektor bisnis, pendidikan dan pariwisata, sehingga meningkatkan kebutuhan akan sarana dan prasarana penunjang kegiatan transportasi.

Dalam melakukan penelitian ini ada beberapa penelitian sejenis terdahulu sebagai acuan seperti Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar) Hasil Pembahasan Model regresi yang dihasilkan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yaitu: $Y = 2.200 + 0,123X_1 + 0,135X_2 + 0,141X_3 + 0,102X_4 + 0,168X_5 + 0,197X_6$. ($R^2 = 0,880$ atau 88,0%). Pada persamaan tersebut terlihat bahwa faktor yang paling berpengaruh adalah perangkat terminal (X_5) dan perilaku masyarakat (X_6). Nilai $R^2 = 0,880$ atau 88,0% menunjukkan bahwa variabel tersebut mempengaruhi kinerja pelayanan Terminal Daya Regional Makassar sebesar 88,0%. [1]. Evaluasi Pengembangan Terminal Tipe A Wilayah Sumatera Hasil kajian berupa rekomendasi pengembangan terminal tipe A di 4 Provinsi di Wilayah Sumatera. [2]. Kajian Penempatan Titik-Titik Terminal Tipe A, B, dan C Di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Berdasarkan hasil survey penempatan endpoint tipe A, B dan C di wilayah administrasi Bolaang Mongondow, teridentifikasi 4 titik di RTRW Bolaang Mongondow Timur. A berlokasi di kawasan Kotabunan dan terminal tipe B di kawasan Modayag, serta dua terminal yang tidak memenuhi kriteria standar yaitu terminal tipe B di kawasan Nuangan dan terminal tipe C di kawasan daerah Modayag Barat. [3]. Kajian Kebutuhan Terminal Tipe A di Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Berdasarkan analisis dan pembahasan, jumlah pergerakan Tanjung Selor-Tanjung Redep-Samarinda-Balikpapan adalah 169 *trip* dan sebaliknya 148 *trip*, maka dalam hal ini diperlukan armada untuk jalur Tanjung Selor-Tanjung Redep-Samarinda-Balikpapan. memiliki 15 unit (8 unit dari Tanjung Selor dan 7 unit dari Flip). [4]. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus : Terminal Makale Tana Toraja) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Makale merupakan terminal tipe C berdasarkan fasilitas umum dan pelayanan penunjang, sedangkan dari segi pelayanan angkutan, Terminal Makale melayani Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Antar Kota (AKDP) yang seharusnya dilayani sesuai dengan jenis terminal. [5]. Kajian Kondisi Fisik Terminal Leuwipanjang Berdasarkan Persepsi Penumpang Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa audit kegiatan pemeliharaan dinilai kurang baik. [6]. Kajian Permintaan Perjalanan Penumpang dalam Rangka Penyediaan Prasarana Sarana Transportasi Umum di Bali Hasil prakiraan produksi perjalanan dan atraksi Bali lima tahun ke depan (2024) menunjukkan angka yang besar dengan peningkatan sebesar 5.812%. Sehingga harus dicegah dengan mengembangkan moda transportasi alternatif baru berbasis teknologi informasi seperti angkutan kereta api/LRT/ART dan angkutan penyeberangan dari Denpasar ke seluruh wilayah atau sebaliknya. [7]. Kajian Tapak Terminal Bus Purabaya di Kabupaten Sidoarjo pada penelitian ini didapatkan Terminal bus dan parkir Purabaya yang direncanakan dan dibangun di Sidoarjo akan menjadi tempat/pusat pelayanan masyarakat khususnya di bidang transportasi, dimana fasilitas yang mawadahi masyarakat sebagai pengguna harus direncanakan di terminal bus dan parkir Purabaya. di tempat yang benar dan tepat. [8]. Strategi Optimalisasi Manajemen Pelayanan Publik Di Terminal Mengwi Kabupaten Badung Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen pelayanan publik di Terminal Mengwi telah dilaksanakan, namun tidak berjalan maksimal. [9]. Terminal Angkutan Umum Tipe B Di Bengkayang Hasil akhir perancangan adalah penerapan konsep tiga fungsi ruang yang dibagi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga masing-masing fungsi dapat bekerja tanpa mengganggu kelancaran sirkulasi. Meskipun konsep massa yang digunakan adalah konsep satu massa. Konsep ini memungkinkan akses mudah ke terminal tanpa jalan memutar antara kendaraan dan penumpang. [10].

METODOLOGI

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di terminal Regional Daya jalan Kapasa Raya No. 33 Daya Kecamatan Biringnaya Kota Makassar, agar memperoleh data dan informasi yang tepat dan sesuai. Waktu penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu dimulai pada bulan Juli 2022 sampai dengan Agustus 2022 tepatnya selama dua bulan.



Gambar 1. Tata Letak Terminal Daya



Gambar 2. Lokasi Penelitian

2. Tahap Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, data ini berupa observasi, wawancara dengan pegawai di terminal dan kuisisioner yang diisi oleh pengunjung terminal.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada, diperoleh dari pihak-pihak terkait dan literatur serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Analisis Data

- a. Karakteristik Responden
- b. Analisis Data Tingkat Penerapan Sarana dan Prasarana

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah 60 orang. Dalam prakteknya, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan lebih dari 60 kuisisioner. Pembagian angket dilakukan dengan acak kepada pengunjung terminal, tepatnya sesaat setelah pengunjung turun dari bus atau sebelum berangkat.

- a. Usia

Usia sering menjadi penentu tindakan atau keputusan atau perilaku yang berkaitan dengan produk. Tabel usia responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
<20 tahun	1	1,7%
20-30 tahun	47	78,3%
30-40 tahun	9	15%
40-50 tahun	2	3,3%
>50 tahun	1	1,7%
Total	60	100%

Proporsi responden berusia 20-30 tahun dengan 78,3% dan 30-40 dengan 15 persen. Usia responden minimal di bawah 20 tahun dan di atas lima puluh tahun dengan 1,7%. Sedangkan responden berusia empat puluh sampai lima puluh tahun dengan 3,3%.

b. Jenis Pekerjaan

Pekerjaan seringkali memengaruhi perilaku pengambilan keputusan seseorang. Selain itu, pekerjaan tersebut secara umum dapat mencerminkan pentingnya penggunaan fasilitas terminal yang ada. Tabel responden tentang pekerjaan diberikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
PNS/TNI/POLRI	3	5%
Pegawai Swasta	16	26,7%
Pegawai BUMN	9	15%
Pelajar/Mahasiswa	20	33,3%
Pekerjaan lainnya	12	20%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa, presentase responden terbesar adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 33,3%. Kemudian diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 26,7%, PNS/TNI/POLRI hanya 5%, pegawai BUMN 15%, dan pekerjaan selain kategori tersebut sebanyak 20%.

c. Tujuan Perjalanan

Persepsi responden berdasarkan tujuan perjalanan yang diklasifikasikan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga, ke tempat tinggal, dan tujuan lainnya.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tujuan Perjalanan	Jumlah Responden	Persentasi
-------------------	------------------	------------

Urusan dinas	7	11,7%
Urusan keluarga	16	26,7%
Ke tempat tinggal	11	18,3%
Tujuan lainnya	26	43,3%
Total	60	100%

Responden dengan tujuan lainnya dengan jumlah terbanyak 43,3% dari keseluruhan responden. Disusul dengan responden tujuan perjalanan urusan keluarga sebesar 26,7%. Di belakangnya ada responden yang ingin melakukan perjalanan ke tempat tinggal sebesar 18,3% dan jumlah terendah sebesar 11,7% dengan tujuan urusan pekerjaan.

2. Analisis Data Tingkat Penerapan Sarana dan Prasarana

Tingkat penerapan merupakan persepsi konsumen atas kepuasan terhadap penerapan fasilitas yang dipergunakan di area terminal sesuai dengan kenyataan dan harapan. Kenyataan berada di bawah harapan maka pengunjung akan merasa tidak puas sehingga tingkat penerapannya harus di kembangkan lagi. Sebaliknya, juga kenyataan memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas sehingga penerapannya fasilitas harus di pertahankan.

a. Fasilitas Umum

Tabel 4. Nilai Rata-rata Fasilitas Umum

No	Performance	Importance	Fasilitas
X.1	4,02	4,85	toilet
X.2	3,72	4,48	rumah makan
X.3	2,43	4,63	fasilitas telekomunikasi/wifi
X.4	3,90	4,58	tempat istirahat awak kendaraan
X.5	4,25	4,72	fasilitas kebersihan
X.6	4,27	4,17	fasilitas perdagangan/pertokoan
X.7	3,50	4,25	area merokok
X.8	2,52	4,18	fasilitas anjungan tunai mandiri
X.9	2,78	3,93	fasilitas pengantar barang
X.10	2,93	4,78	media pengaduan layanan
rata-rata	3,43	4,46	

Prioritas utama berdasarkan pendapat responden yaitu fasilitas telekomunikasi atau *wifi* dan media pengaduan layanan dimana tingkat kepentingannya tinggi sedangkan penerapannya rendah sehingga fasilitas ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk fasilitas toilet, rumah makan, tempat istirahat awak kendaraan, dan fasilitas kebersihan tingkat penerapannya dan kepentingannya tinggi, sehingga fasilitas tersebut walaupun sudah bagus harus di pertahankan kualitasnya. Untuk fasilitas ATM

dan pengantar barang tingkat kepentingan dan penerapannya rendah maka fasilitas tersebut tidak begitu penting sehingga masuk dalam kuadran prioritas rendah untuk ditingkatkan karena konsenya pada prioritas utama. Untuk fasilitas perdagangan atau pertokoan dan area merokok tingkat penerapannya memang tinggi tetapi kepentingannya rendah sehingga fasilitas tersebut dapat kita katakan terlalu berlebihan, sumber dayanya lebih baik dialihkan pada kuadran prioritas utama untuk lebih ditingkatkan.

b. Fasilitas Utama

Tabel 5. Skor Rata-rata Fasilitas Utama

No	Performance	Importance	Fasilitas
X.11	4,38	5,48	jalur keberangkatan
X.12	4,38	4,80	jalur kedatangan
X.13	4,52	4,87	ruang tunggu terminal
X.14	4,40	4,82	tempat naik turun penumpang
X.15	4,33	4,72	tempat parkir kendaraan
X.16	3,50	4,73	media informasi
X.17	4,02	4,20	loket penjualan tiket
X.18	3,83	4,07	kantor penyelenggara terminal
X.19	4,00	4,65	perlengkapan jalan
rata-rata	4,15	4,70	

Fasilitas media informasi yang perlu dijadikan priorotas utama dalam peningkatan karena tingkat kepentingannya tinggi sedangkan penerapannya masih rendah. Untuk fasilitas loket penjualan tiket, kantor penyelenggara terminal, perlengkapan jalan, tingkat kepentingan dan penerapannya masih rendah sehingga dijadikan prioritas rendah dalam peningkatannya. Untuk fasilitas jalur keberangkatan, jalur kedatangan, ruang tunggu terminal, tempat naik turun penumpang, dan tempat parkir, masuk dalam kuadran dipertahankan karena tingkat kepentingan dan penerapan fasilitas ini sudah tinggi. kemudian pada kuadran yang penerapannya tinggi tetapi kepentingan rendah untuk bagian fasilitas utama tidak ada.

c. Fasilitas Penunjang

Tabel 6. Skor Rata-rata Fasilitas Penunjang

No	Performance	Importance	Fasilitas
X.20	3,12	4,93	fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil
X.21	3,38	4,87	fasilitas kesehatan
X.22	4,23	4,95	fasilitas peribadatan (mushollah)
X.23	2,80	4,82	pos keamanan
X.24	3,40	4,77	alat pemadam kebakaran

Rata-rata	3,39	4,87
------------------	------	------

Prioritas utama yaitu fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil kepentingannya tinggi sedangkan penerapannya rendah sehingga fasilitas ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk fasilitas peribadatan atau musollah tingkat penerapannya dan kepentingannya tinggi, sehingga fasilitas tersebut walaupun sudah bagus kualitasnya harus dipertahankan. Untuk fasilitas kesehatan dan pos keamanan tingkat kepentingan dan penerapannya rendah maka fasilitas tersebut tidak begitu penting sehingga masuk dalam kuadran prioritas rendah untuk ditingkatkan karena konsenya pada prioritas utama. Untuk fasilitas alat pemadam kebakaran kepentingannya rendah tetapi penerapannya tinggi sehingga masuk dalam kuadran yang berlebihan.

KESIMPULAN

Atribut yang dianggap penting dalam kualitas fasilitas sarana dan prasarana pada terminal regional Daya adalah sebanyak 13 atribut. Atribut fasilitas yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu jalur keberangkatan. Sedangkan atribut atribut fasilitas yang memiliki tingkat kepentingan terendah adalah fasilitas pengantar barang. Fasilitas sarana dan prasarana di terminal regional Daya menentukan kepuasan pengunjung sudah baik dan pengunjung merasa puas atas fasilitas yang tersedia di terminal regional Daya, dapat dilihat dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius. Pada kasus kepuasan pengunjung di terminal regional Daya atribut yang masuk kedalam kuadran A (Prioritas Utama) adalah fasilitas telekomunikasi/*wifi*, media pengaduan layanan, media informasi, dan fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil. Sebagian besar atribut berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), yang meliputi : toilet, rumah makan, tempat istirahat awak kendaraan, fasilitas kebersihan, jalur keberangkatan, jalur kedatangan, ruang tunggu terminal, tempat naik turun penumpang, tempat parkir kendaraan, dan fasilitas peribadatan (musollah). Pada kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat 7 atribut, diantaranya adalah fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM), fasilitas pengantar barang, loket penjualan tiket, kantor penyelenggara terminal, perlengkapan jalan (rambu-rambu, marka jalan) fasilitas kesehatan, dan pos keamanan. Pada kuadran D terdapat 3 atribut, diantaranya fasilitas perdagangan/pertokoan, area merokok, dan alat pemadam kebakaran. Kepuasan pengunjung terminal regional Daya dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,12% yang berarti bahwa pengunjung merasa puas atas tersedianya fasilitas-fasilitas di terminal regional Daya.

SARAN

Penghargaan kuadran (prioritas tertinggi) yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi implementasinya tidak memenuhi harapan harus dipertimbangkan kembali pengolah terminal regional Daya. Yang termaksud dalam kuadrat fasilitas telekomunikasi/*wifi*, media pengaduan layanan, media informasi, fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hami, untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pihak terminal melakukan perbaikan atau penambahan seperti akses internet berupa *wifi* di ruang tunggu penumpang, meningkatkan media pengaduan layanan agar lebih merespon keluhan pengunjung dan menyelesaikan penanganan pengaduan dengan mekanisme yang sesuai, media informasi yang selalu di perbaharui agar dapat tersampaikan kepada pengunjung, meningkatkan fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil agar hak setiap pengunjung lebih tepat sasaran. Atribut yang terletak pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) yang sudah baik dalam pemanfaatan dan kepentingannya hendaknya dipertahankan sehingga pengunjung merasa puas. Untuk menjaga standar kualitas dari fasilitas di terminal sebaiknya melakukan pengecekan secara rutin guna mempertahankan kualitas terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Murdipin, L. B. Said, dan M. T. Syarkawi, Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar), *J. Tek. Sipil MACCA*, vol. 6, no. 3, 2021, doi: 10.33096/jtsm.v6i3.348.
- [2] D. Perwitasari, H. Z. Rahman, J. S. Petroceany, dan A. Andreas, Evaluasi Pengembangan Terminal Tipe A Wilayah Sumatera, *Pros. Forum Studi Transp. Antar Perguru. Tinggi*, Okt 2019, Diakses: 1 Juni 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://ojs.fstpt.info/index.php/ProsFSTPT/article/view/380>
- [3] R. A. Datunsolang, J. I. Kindangen, dan O. H. A. Rogi, Kajian Penempatan Titik-Titik Terminal Tipe A,B,Dan C Dikabupaten Bolaang Mongondow Timur, *Spasial*, vol. 7, no. 2, 2020, doi: 10.35793/sp.v7i2.30838. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/spasial/article/view/30838>
- [4] A. Sianipar, Kajian Kebutuhan Terminal Tipe A di Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara, *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 23, no. 2, hlm. 113–121, 2021, doi: 10.25104/jptd.v23i2.1751.
- [5] E. A. Rd dan M. Indriani, Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan umum (Studi Kasus: Terminal Makale, Tana Toraja), *J. Dyn. St.*, vol. 4, no. 2, 2019, doi: 10.47178/dynamicsaint.v4i2.888.
- [6] T. Angestiwi, Kajian Kondisi Fisik Terminal Leuwipanjang Berdasarkan Persepsi Penumpang,”*J. Planol.*, vol. 15, no. 1, 2018, doi: 10.30659/jpsa.v15i1.2660.
- [7] P. Hermawati, I. G. M. O. Aryawan, I. K. Sutapa, dan I. M. A. Santiana, Kajian Permintaan Perjalanan Penumpang dalam Rangka Penyediaan Prasarana Sarana Transportasi Umum di Bali, *J. Bali Membangun Bali*, vol. 1, no. 3, hlm. 179–192, 2020, doi: 10.51172/jbmb.v1i3.139.
- [8] A. R. Wahono, K. Koderi, M. Indradjaja, dan Y. Risdianto, Kajian Tapak Terminal Bus Purabaya di Kabupaten Sidoarjo, *Semin. Keinsinyuran Program Studi Program Profesi Ins.*, vol. 2, no. 1, 2022, doi: 10.22219/skpsppi.v3i1.4964.
- [9] P. E. Purnamaningsih dan K. W. Wismayanti, Strategi Optimalisasi Manajemen Pelayanan Publik di Terminal Mengwi, Kabupaten Badung (Studi kasus: Peralihan Terminal Ubung ke Terminal Mengwi),” *J. Ilm. Satyagraha*, vol. 4, no. 1, 2021, doi: 10.47532/jis.v4i1.225.
- [10] N. U. Indahsari, Terminal Angkutan Umum Tipe B di Bengkayang. *JMARS J. Mosaik Arsit.*, vol. 6, no. 1, 2018, doi: 10.26418/jmars.v6i1.25134.