

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN INFRASTRUKTUR TERMINAL PASAR BARU KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

Edward Rizky Ahadian<sup>1</sup>, M. Taufiq Y. Saputra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Khairun

**Abstrak** : Perkembangan Kabupaten Halmahera Selatan yang sangat pesat di iringi dengan pertumbuhan penduduk, ekonomi, sosial dan budaya yang sangat pesat pula tentu akan menyebabkan berbagai masalah dalam bidang transportasi yang harus segera di atasi dan juga dapat menimbulkan tuntutan untuk menambah kualitas dan kuantitas sistem transportasi yang meliputi berbagai fasilitas, yang salah satunya adalah fasilitas moda angkutan darat, yaitu terminal angkutan umum pasar baru. Terminal yang resmikan pada tahun 2005 ini melayani trayek arah barat yaitu pusat kota (Labuha), arah Timur yaitu jalur trayek yang melayani masyarakat Bacan tengah sampai dengan Bacan timur yaitu pelabuhan Babang, dan untuk pada bagian selatan melayani pelabuhan Kupal dan serta masyarakat bagian selatan. Namun proses sistem transportasi yang berlangsung tidak efektif sehingga pergerakan transportasi banyak berlangsung di luar terminal, sehingga mengakibatkan kemacetan dan lain-lain. Penelitian ini diawali dengan penyebaran kuesioner ke pihak penyedia dan pengguna jasa yang beraktifitas di terminal Pasar Baru. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan evaluasi tingkat ketersediaan kinerja insfrastruktur transportasi khususnya di Terminal angkutan umum Pasar Baru. Untuk menentukan tingkat kesediaan infrastruktur transportasi pada lokasi itu, maka di tetapkan suatu indikator dengan memberi pembobotan terhadap masing-masing kategori dengan menggunakan skala Likert dari masing-masing atribut pelayanan menurut penilaian/persepsi responden. Hasil yang diperoleh yaitu kinerja fungsi dari Infrastruktur di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan secara keseluruhan berdasarkan persepsi responden masuk kategori Kinerja Kurang baik, dengan nilai persentase 48,98 %. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera selatan yang fungsi operasional menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan oleh pihak penyedia jasa terdiri dari variabel wujud nyata, keandalan, keresposifan, daya tangkap, dan Jaminan.

**Kata kunci** : Kinerja Pelayanan, Infrastruktur Terminal.

## I. PENDAHULUAN

Infrastruktur pada Terminal angkutan umum berperan sangat penting dalam keseimbangan pergerakan sistem transportasi yang berlangsung di dalam terminal angkutan umum. Transportasi merupakan sektor tersier yaitu sektor yang menyediakan jasa pelayanan kepada sektor-sektor lain salah satunya yaitu sektor perdagangan, karena dengan adanya permintaan jasa transportasi dari sektor-sektor lain tersebut menyebabkan timbulnya penyediaan jasa transportasi maka permintaan sistem transportasi itu dapat disebut sebagai permintaan yang di derivasikan atau derivedemand. Jadi kapasitas transportasi harus di sediakan secara seimbang dengan permintaan, agar mampu melayani pengembangan kegiatan sektor lain dengan efektif, dimana fungsi Terminal angkutan umum adalah sebuah prasarana transportasi jalan yang merupakan tempat penyediaan fasilitas masuk dan keluarnya angkutan umum, tempat pemindahan arus penumpang dari suatu moda angkutan umum ke moda angkutan yang lainnya untuk kemudahan dan efisiensi pergerakan.

Kabupaten Halmahera Selatan merupakan salah satu dari beberapa kabupaten yang berada di Provinsi Maluku Utara dengan sistem transportasi yang dapat berfungsi dengan baik dan juga merupakan salah satu faktor dalam mewujudkan wilayah Kabupaten yang efisien. Perkembangan Kabupaten yang sangat pesat di iringi dengan pertumbuhan penduduk, ekonomi, sosial dan budaya yang sangat pesat pula tentu akan menyebabkan berbagai masalah dalam bidang transportasi yang harus segera di atasi dan juga dapat menimbulkan tuntutan untuk menambah kualitas dan kuantitas sistem transportasi yang meliputi berbagai fasilitas, yang salah satunya adalah fasilitas moda angkutan darat, yaitu terminal angkutan umum pasar baru.

Terminal Pasar Baru yang didirikan pada tahun 2003, dan kemudian resmikan pada tahun 2005, ini melayani trayek arah barat yaitu pusat kota (Labuha), sedangkan untuk arah Timur yaitu jalur trayek yang melayani masyarakat Bacan tengah sampai dengan Bacan timur yaitu pelabuhan Babang, dan untuk pada bagian selatan melayani pelabuhan Kupal dan serta masyarakat bagian selatan. Namun sistem transportasi yang belangsung setelah di resmikan dan digunakan hanyalah 1 sampai 2 tahun berjalan, sehingga kurang lebih 6 tahun ini sistem transportasi yang berlangsung sudah tidak lagi di dalam terminal, insfrastruktur serta sistem yang kurang efektif dan di mana tingkat kesadaran oleh pihak instansi (pemerintah) Kabupaten Halmahera Selatan sehingga sampai pada saat ini terminal angkutan umum pasar baru yang telah di gunakan sebagaimana dengan fungsi sistem transportasi yang berlangsung pada proses pergerakan manusia dan barang, namun pada akhirnya proses sistem transportasi yang berlangsung tidak efektif sehingga pergerakan transportasi banyak berlangsung di luar terminal, sehingga memberikan dampak sistem transportasi yang tidak di inginkan yaitu seperti kemacetan dan lain-lain. Terminal angkutan umum pasar baru, yang letaknya sangat strategis berada di pusat perbelanjaan, akan tapi sistem transportasi berlangsung pada saat ini kurang maksimal dengan apa yang di harapkan oleh para pengguna jasa terminal (masyarakat) Kabupaten Halmahera Selatan.

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja fungsi dari infrastruktur yang ada di terminal angkutan umum Terminal pasar baru Kabupaten Halmahera Selatan serta faktor-faktor apa saja mempengaruhi kinerja operasional di Terminal tersebut.

## II. METODOLOGI

### A. Jenis penelitian

Metode yang di gunakan dalam penilitian ini adalah observasi dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa (Masyarakat) Terminal angkutan umum Pasar baru Kabupaten Halmahera Selatan.

### B. Teknik Pengambilan Data

Data primer yang di peroleh dari penyebaran kuesioner tentang penilaian atau persepsi dari pengguna jasa/masyarakat, sopir angkutan umum, serta pihak penyedia jasa dan pengukuran langsung di lokasi penelitian terhadap fasilitas dan pelayanan di Terminal Angkutan Umum Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan. Data sekunder yang di peroleh dari pihak pengelola Terminal yaitu Dinas Perhubungan yaitu layout Terminal Angkutan Umum Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.

### C. Tahapan penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1). *Persiapan*

Dalam persiapan ini meliputi kegiatan :

- Pengamatan kondisi lokasi sebagai kegiatan pengenalan lapangan data awal,
- Perumusan kerangka penelitian, merupakan upaya awal untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul dan tujuan penelitian ini
- Studi pustaka, untuk mencari dan mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 2). *Penentuan variabel dan indikator*

Terhadap variabel yaitu : wujud nyata, keandalan, daya tangkap, jaminan, keresponsifan.

##### a. Variabel wujud nyata

- Terminal penumpang
- Lahan parkir
- Kantor pelayanan
- Pelayanan pegawai
- Musholla
- Pos pengamatan

- Ruang informasi dan pengaduan penumpang
- Ruang pengobatan
- Kios/ kantin
- Telepon umum (wartel)
- Kamar mandi dan wc
- Taman dan lain-lain
- b. Variabel Keandalan
  - Lokasi Terminal mudah di jangkau
  - Lokasi Terminal dekat dengan jalan utama
  - kebersihan Terminal
  - Pengumutan jasa pelayanan di Terminal pasar baru Kabupaten Halmahera Selatan
- c. Variabel Keresposifan
  - Layanan informasi dan tarif
  - Papan informasi
  - Penindakan tegas bagi penumpang yang melanggar
- d. Variabe Daya tangkap
  - Terminal
  - Alur pelayanan
- e. Variabe Jaminan
  - jaminan keamanan penumpang dan barang
  - Sikap petugas Terminal dalam melayani penumpang
  - kemampuan petugas Terminal dalam mengatur penumpang dan barang yang datang akan melakukan trayek sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan

**D. Teknik Analisis data**

Metode Evaluasi data yang di gunakan untuk memperoleh tingkat kesediaan kinerja infrastruktur transportasi khususnya di Terminal angkutan umum Pasar Baru, adalah evaluasi kinerja kualitatif dan kuantitatif. Untuk menentukan tingkat kesediaan infrastruktur transportasi pada lokasi itu, maka di tetapkan suatu indikator dengan memberi pembobotan terhadap masing-masing kategori dengan menggunakan skala Likert [8] sebagai berikut :

1. Tidak baik (1)
2. Kurang baik (2)
3. Cukup baik (3)
4. Baik (4)
5. Sangat baik (5)

Selanjutnya di cari tingkat ketersediaan infrastruktur transportasi dengan rumus sebagai berikut [8] :

$$\text{Skor ketersediaan} = \frac{\sum \text{skor indikator masing-masing infrastruktur}}{N} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

$\Sigma$  Skor indikator = Penilaian setiap masing-masing indicator ( i )  
 N = Jumlah sampel

$$\text{Tingkat ketersediaan} = \frac{\text{skor ketersediaan}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan :

Skor ketersediaan = Skor indikator masing-masing infrastruktur transportasi  
 Skor ideal = Skor tertinggi sehingga untuk mencari nilai rata-rata oleh setiap indikator pertanyaan infrastruktur transpotasi

Kemudian tingkat ketersediaan tersebut dikategorikan sebagai berikut [8]:

1. Baik, jika > 87,5 %.
2. Cukup baik, jika 62,5%-87,5%
3. Kurang baik, jika 37,5% - 62,5%
4. Tidak baik, jika 0 %-37,5 %

Selanjutnya di cari rata-rata tingkat ketersediaan, dengan rumus sebagai berikut :

$$RTK = \frac{\sum TK}{n} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

RTK = Rata-rata tingkat ketersediaan, infrastruktur transportasi

TK = Tingkat ketersediaan infrastruktur transportasi

N = Jumlah dengan jenis transportasi yang di tinjau

**E. Jumlah Sampel**

Ukuran populasi ketersediaan infrastruktur Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan, yaitu dengan berdasarkan data jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh Badan Statistik Kabupaten Halmahera Selatan pada tahun 2010 sampai 2014 sebanyak 215.797 jiwa, dengan persentase kesalahan sampel yang ditolelir sebesar 10%. Berdasarkan data tersebut di masukan dalam rumusan Solvin, maka di peroleh jumlah sampel adalah sebagai berikut:

Jumlah penduduk pada tahun 2014 = 215.791 jiwa (N), di peroleh jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{215,791}{1+(215,791)*(0,1)^2}$$

$$n = 99,95 \text{ sampel} \sim 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel = 99,95 dan di bulatkan menjadi 100 sampel responden.

**III.HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Karakteristik Responden**

Tabel 1. Persentase Karakteristik Responden Untuk Pengguna Jasa Terminal

No.	Variabel	Kelompok
1	Usia (tahun)	16-25 = 35 %, 26-35 = 36 %, 36-45 = 19 %, 46->50 = 10 %
2	Jenis kelamin	Pria = 51 %, Wanita = 49 %
3	Pendidikan	SD = 4 %, SMP = 17 %, SMA = 45 %, Diploma = 6 %, S1/S2/S3 =28 %
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI = 25 %, Pelajar /Mahasiswa = 11 %, Swasta/BUMN = 0 %, Wirasuasta = 32 %, Lainnya = 32 %
5	Penghasilan ((juta)	<1 = 32 %, 1-2 = 25 %, 2-4 = 13 %, >4 = 2 %, Lainnya = 27 %
6	Perjalanan	Seminggu sekali = 45 %, Sebulan sekali = 22 %, setahun sekali = 13 %, setahun lima kali = 3 %, lainnya = 17 %
7	Tujuan perjalan	Perjalanan Dinas = 17 %, Bisnis = 20 %, Rekreasi/liburan = 12 %, Bertemu keluarga = 23 %, lainnya = 28 %
8	pertimbangan naik angkutan umum	Biaya = 35 %, waktu = 18 %, Kapasitas angkutan = 18 %, Kenyamanan dan keselamatan = 37 % dan lainya = 2 %
9	Naik/turun di luar terminal	Biaya = 21 %, waktu = 52 %, Kapasitas angkutan = 8 %, Kenyamanan dan keselamatan = 10 % dan lainya = 9 %

Tabel 2. Persentase Karakteristik Responden Untuk Pengguna Jasa Terminal Untuk Sopir Angkutan Umum

No.	Variabel	Kelompok
1	Usia (tahun)	16-25 = 25 %, 26-35 = 56 %, 36-45 = 19 %
2	Jenis kelamin	Pria = 100 %,
3	Pendidikan	SD = 7 %, SMP 44 %, SMA 49 %, Diploma = 0 %, S1/S2/S3 = 0 %
4	Pekerjaan	Wirasuasta = 81 %, Lainnya(sebagai sopir angkutan) = 19 %
5	Penghasilan ((juta)	<1 = 53 %, 1-2 = 38 %, 2-4 = 5 %, >4 = 2 %
6	Perjalanan	seminggu 3 sekali = 22 %, sebulan sekali = 27 %, setahu sekali = 0 %, setahu 5 kali = 0 %,lainnya (aktifitas keseharian) = 51 %
7	Tujuan perjalan	Perjalanan Dinas = 2 %, Bisnis = 12 %, Rekreasi/liburan = 24%, Bertemu keluarga = 20 %, lainnya = 42 %
8	Pertimbangan naik angkutan umum	Biaya = 17 %, waktu = 17 %, Kapasitas angkutan = 12 %, Kenyamanan dan keselamatan = 45 % dan lainnya = 9 %
9	Menaik/Menurunkan di luar terminal	Biaya = 0 %, waktu = 29 %, Kapasitas angkutan = 9 %, Kenyamanan dan keselamatan = 18% dan lainnya = 44 %

Tabel 3. Persentase Karakteristik Responden Untuk Penyedia Jasa Terminal

No.	Variabel	Kelompok
1	Usia (tahun)	20 – 30 = 38 %, 31 – 40 = 44 %, 41 – 50 = 18 %
2	Jenis kelamin	Pria = 56 %, Wanita = 44 %
3	Pendidikan	SD = 0 %, SMP = 2 %, SMA = 64 %, Diploma = 10 %, S1,S2,S3 = 34 %
4	Pekerjaan	PNS = 100 %
5	Penghasilan (juta)	Di atas rata-rata >2 = 100 %

#### B. Analisa Data Kinerja Infrastruktur serta Atribut pelyanan Terminal Pasar baru Kabupaten Halmahera Selatan

Teknik analisa data yang di gunakan dalam studi ini adalah analisis kuantitatif, kualitatif. Dari hasil perhitungan yang ada maka dapat di lihat persentase kondisi infrastruktur yan terdapat dalam tabel di bawah ini untuk mengetahui tingkat optimalisasi sistem transportasi yang berlangsung di terminal angkutan umum kabupaten halmahera selatan pada saat ini. Maka di hitung dengan menggunakan persamaan (3.1) untuk mencari skor ketersediaan dan persamaan (3.2) untuk mencari tingkat ketersediaan masing-masing indikator.

Tabel 4. Rata-rata secara keseluruhan tingkat kinerja Infrastruktur transportasi dan atribut pelayanan yang berlangsung di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan untuk semua persepsi

No	Tingkat Kinerja	Tingkat Ketersediaan
1	Sistem transportasi yang berlangsung di terminal	39,60
2	Tingkat Pelayanan Petugas terminal	46,20
3	Pihak petugas terminal mengontrol pada saat sistem transportasi berlangsung	45,40
4	Rambu- rambu dan petunjuk informasi	39,80
5	Taman dalam terminal	29,80
6	Tingkat kebersihan dalam terminal	28,80
7	Bangunan kantor yang berada di dalam terminal	54,80
8	Ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna jasa terminal	45,40
9	Ketersediaan parkir area bagi angkutan pada terminal	46,40
10	Kios/ kantin dalam terminal	41,00
11	Toilet , kamar kecil dan Wc	42,80
12	Musholla dalam terminal	58,40
13	Tingkat Ketersediaan Infrastruktur secara keseluruhan pada terminal	45,40
14	Sistem transportasi yang berlangsung di terminal	32,80
15	Tingkat Pelayanan Petugas terminal	39,80
16	Pihak petugas terminal mengontrol pada saat sistem transportasi berlangsung	36,20
17	Rambu- rambu dan petunjuk informasi	39,00
18	Taman dalam terminal	36,60
19	Tingkat kebersihan dalam terminal	31,00
20	Bangunan kantor yang berada di dalam terminal	63,80
21	Ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna jasa terminal	44,40
22	Ketersediaan parkir area bagi angkutan pada terminal	42,20
23	Kios/ kantin dalam terminal	40,60
24	Toilet, kamar kecil dan Wc	46,60
25	Mussollah dalam terminal	58,80
26	Tingkat Ketersediaan Infrastruktur secara keseluruhan pada terminal	42,60
27	Evaluasi sistem Pengoprasian Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan	63,60
28	Pemeriksaan batas kapasitas muatansesuai dengan ketentuan / standar	59,60
29	Pengumutan jasa pelayanan pada terminal	67,20
30	Penataan fasilitas penunjang pada terminal	54,40
31	Penataan peralatan terminal menurut rute dan tujuan trayek	52,80
32	Penindakan keras petugas bagi yang melanggar	62,00
33	Pola pergerakan sistem transportasi di terminal pasar baru	52,00
34	Tingkat pelayanan terhadap pengguna jasa pada terminal	61,60
35	Kebersihan dalam terminal	45,20
36	Menaikan dan menurunkan penumpang di luar dari terminal	52,80
37	Ketersediaan infrastruktur pada terminal pasar baru	52,20
38	Fasilitas ruang tunggu bagi pengguna jasa yang nyaman	54,40
29	Fasilitas parkir area pada terminal	53,20
40	Penentuan jadwal keberangkatan sesuai trayek	49,20
41	Ketersediaan serta kondisi infrastruktur pada terminal	59,20
42	Kantor pengelola terminal yang berada dalam wilayah terminal	75,20
43	Kondisi kios, warung dan kantin dalam terminal	42,40
44	Toilet, kamar kecil dan wc dalam terminal	46,80
45	Kondisi musollah dalam terminal	71,60
46	Taman yang berda dalam terminal	36,80
<b>Jumlah (<math>\Sigma</math>)</b>		<b>2230,40</b>
<b>n</b>		<b><math>\Sigma</math>n</b>
<b>Rata-rata Ketersediaan (RTK)</b>		<b>48,98 %</b>

Ketersediaan rata-rata kinerja Infrastruktur transportasi serta atribut pelayanan di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan yang telah di hitung dalam tabel analisa 4 maka di peroleh nilai rata-rata untuk semua responden (pengguna jasa dan penyedia jasa Terminal) adalah dengan persentase 48,98 % dengan kategori kinerja Infrastruktur, kurang baik.

### C. Pembahasan Kinerja infrastruktur Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmaherah selatan

1. Evaluasi sistem Pengoprasian Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan  
Terlihat jelas di lapangan bahwa sistem pengoprasian pada Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmaherah Selatan saat ini berlangsung tidak terlalu baik karena sistem transportasi berlangsung di dalam terminal tidak efektif, oleh karena itu sebagaimana pihak penyedia jasa lebih memperhatikan sistem pengoprasian sistem transportasi sehingga lebih membaik dan bisa membantu meningkatkan perekonomian daerah.



(a)



(b)

Gambar 1. (a) Transportasi yang berlangsung di dalam Terminal  
(b) Transportasi yang berlangsung di luar Terminal

2. Pemeriksaan batas kapasitas muatan sesuai dengan ketentuan (standar)  
Sangat terlihat jelas dilapangan bahwa pada saat ini alat pengecekan kapasitas muatan terhadap standar kapasitas pada setiap kendaraan sementara di bagun sehingga belum di gunakan, solusinya agar lebih memperhatikan batas kapasitas muatan dengan ketentuan standara yang telah di tetapkan.



(a)



(b)

Gambar 2. (a) Pembangunan alat pengecekan kapasitas Anggkutan di dalam Terminal  
(b) Pungutan jasa pelayanan (retribusi) yang berlangsung di dalam Terminal

3. Pungutan jasa pelayanan pada Terminal.  
Pungutan biaya terhadap pengguna jasa yaitu pada setiap kendaraan yang masuk dalam terminal tidak efektif karena hanya sebagian kecil angkutan yang beroperasi dalam terminal terlihat pada gambar 2b, solusinya lebih menekankan dan mengoptimalkan fungsi terminal sehingga terminal bisa memberikan apa yang di inginkan oleh pihak pengelola terminal.
4. Penataan fasilitas penunjang pada Terminal.  
Penataan fasilitas penunjang pada area terminal kiranya kurang di perhatikan oleh pihak pengelola terminal sehingga fasilitas penunjangnya tidak ada, masukan agar lebih memperhatikan apa yang telah menjadi ketentuan.
5. Penataan peralatan Terminal menurut rute dan tujuan pada terminal.

Penataan fasilitas penunjang misalkan pada petunjuk arah rute trayek dan tujuan dalam terminal tidak terpasang pada area terminal sehingga tidak terlalu baik, saran agar lebih memperhatikan apa yang telah menjadi ketentuan dalam suatu terminal sehingga lebih baik lagi kedepannya.

6. Penindakan keras petugas bagi yang melanggar.  
Sesuai dengan apa yang di dapatkan bahwa sudah di lakukan penindakan namun hal ini sudah menjadi kebiasaan untuk tidak di turuti sehingga sehingga selalu terjadi kelambatan.
7. Pola pergerakan sistem transportasi yang berlangsung di terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.  
Pola pergerakan sistem transportasi yang berlangsung di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan saat ini tidak efektif karena sistem transportasi banyak yang berlangsung di luar terminal, oleh karena itu sebagaimana kebijakan yang kemudian di ambil oleh pihak petugas terminal sehingga sistem transportasi transportasi bisa berlangsung di dalam terminal sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan seperti terjadi macet dan sebagainya.
8. Ketersediaan Infrastruktur pada Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan



(a)



(b)

Gambar 3. (a) Ketersediaan Infrastruktur Terminal Pasar Baru Kab. Halmahera Selatan  
(b) Kondisi Ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna jasa Terminal

Terlihat bahwa ketersediaan infrastruktur pada terminal saat ini tidak terlalu memadai karena kurangnya perhatian bagi pihak pengelola serta pemerintah sehingga kondisi terminal yang tidak terlalu memungkinkan bagi pengguna jasa Terminal

9. Tingkat pelayanan pihak pengelola Terminal terhadap pengguna jasa Terminal.  
Agar lebih di perhatikan kinerja-kinerja bagi pihak pengelola Terminal sehingga Terminal dapat di fungsikan sesuai dengan Standar pelayanan minimum Terminal
10. Fasilitas ruang tunggu bagi pengguna jasa Terminal yang nyaman  
Terlihat jelas bahwa kondisi fasilitas ruang tunggu yang sedikit memperhatikan sehingga kurang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa, agar sehingga sedikit membutuhkan perhatian bagi pihak pengelola dan pemerintah sehingga bisa di renovasi kembali dan dapat memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna jasa terminal.
11. Fasilitas parkir area bagi angkutan dalam Terminal.
12. Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa Kondisi parkir areal kurang baik karena kurangnya perhatian oleh pihak pengelola jasa Terminal sehingga kondisi terlihat memperhatikan pada bagian perkerasan yang harus di perbaiki.
13. Penentuan jadwal keberangkatan dan ketepatan sesuai trayek bagi pengguna jasa Terminal  
Terlihat jelas di lapangan bahwa kondisi untuk penentuan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang sesuai dengan jalur trayek masing-masing kendaraan kurang baik, masukan bagi pihak pengelola terminal agar lebih di perhatikan kinerja-kinerja yang sudah menjadi ketentuan pada fungsi dan ketentuan suatu terminal.
14. Ketersediaan serta kondisi infrastruktur pada Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.  
Sesuai dengan apa yang di dapatkan pada lokasi penelitian bahwa ketersediaan serta kondisi infrastruktur pada terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan, pada saat penelitian terlihat kondisinya yang kurang baik, masukan bagi pihak pengelola terminal agar lebih memperhatikan kondisi infrastruktur pada terminal Pasar Baru Kabupaten

Halmaherah Selatan agar bisa di renofasi kembali pada bagian Infrastruktur yang rusak, sehingga kondisinya tidak memperhatikan bagi pengguna jasa terminal.



(a)  
(b)  
Gambar 4. (a) Kondisi ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna jasa terminal  
(b) Kondisi kantor pengelola Terminal

15. Kantor penggelolah Terminal yang berada dalam wilayah Terminal Kabupaten Halmahera Selatan.

Kondisi kantor pihak penggelolah Terminal yang berada dalam Teminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan dengan katergori cukup baik.

16. Kios, warung dan kantin pada Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.

Kondisi kios,warung dan kantin yang berada di luar dari area terminal sehingga kondisinya kurang baik.

17. Toilet/wc, Kamar kecil dan MCK di dalam Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmaherah Selatan.

Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa toilet/wc, kamar kecil MCK, terlihat memperhatikan dan tidak bisa di gunakan karena rusak terlihat pada gambar 8 di bawah tersebut, masukan butuh perbaikan dan pemeliharaan bagi pihak penggelolah terminal sehingga bisa memberikan kemudahan bagi pengguna jasa terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.



(a)  
(b)



(c)

Gambar 5. (a) Kondisi toilet/wc, kamar mandi dan MCK pada Terminal  
(b) Kondisi Musholla pada Terminal  
(c) Kondisi taman pada areal Terminal

18. Musholla dalam areal Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.

Terlihat jelas di lapangan bahwa kondisi musholla cukup baik namun tidak di gunakan sesuai dengan fungsinya karena fasilitas air bersih yang tidak efektif, masukan bagi pihak pengelola terminal agar lebih memperhatikan fasilitas agar sebagaimana bisa memberikan kemudahan bagi pengguna jasa Terminal.

19. Kebersihan di dalam area Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera.

Terlihat sangat jelas di lapangan bahwa untuk masalah kebersihan di dalam area terminal kondisinya kurang baik , masukan agar memperhatikan dengan masalah kebersihan di dalam area terminal Kabupaten Halmahera Sekatan sehingga kondisinya tidak terlihat memperhatikan.

20. Taman yang berada di dalam area Terminal Kabupaten Halmahera Selatan.

Kondisi taman yang tidak baik karena kurangnya perhatian terlihat pada gambar 5(c) diatas

21. Kebijakan menaikkan dan menurunkan penumpang di luar dari areal Terminal pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan.

Kurangnya kebijakan yang kemudian di ambil oleh pihak pengelola terminal sehingga banyaknya kelalaian yang terjadi.

#### **D. Rata-rata Ketersediaan Infrastruktur serta Atribut Pelayanan**

Ketersediaan kinerja Infrastruktur transportasi serta atribut pelayanan di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan yang telah di hitung dalam tabel analisa maka di peroleh nilai rata-rata untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun pengguna jasa Terminal adalah sebagai berikut :

1. Pengguna jasa terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan yang telah di hitung dalam tabel analisa maka di peroleh nilai rata-rata ketersediaan kinerja Infrastruktur dan atribut pelayanan adalah 43,68 % (dengan kategori kurang baik). Untuk semua infrastruktur dan atribut pelayanan yang di tinjau.
2. Pengguna jasa terminal (sopir angkutan) Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan yang telah di hitung dalam tabel analisa maka di peroleh nilai rata-rata ketersediaan kinerja Infrastruktur dan atribut pelayanan adalah 42,65 % (dengan kategori kurang baik). Untuk semua infrastruktur dan atribut pelayanan yang di tinjau.
3. Penyedia jasa terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan yang telah di hitung dalam tabel analisa maka di peroleh nilai rata-rata ketersediaan kinerja Infrastruktur dan atribut pelayanan adalah 86,09 % (dengan kategori kinerja cukup baik). Untuk semua infrastruktur dan atribut pelayanan yang di tinjau.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sebagaimana telah di analisa pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kinerja fungsi dari Infrastruktur di Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan berdasarkan persepsi responden (pengguna jasa dan penyedia jasa Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera Selatan) masuk kategori Kinerja Kurang baik, dengan nilai persentase 48,98 %. Kepada pihak peneliti selanjutnya agar meninjau pada sistem pergerakan trayek transportasi angkutan umum terminal pasar baru Kabupaten Halmahera Selatan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Terminal Pasar Baru Kabupaten Halmahera selatan yang fungsi operasional menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan oleh pihak penyedia jasa adalah sebagai berikut :
  - a. Variabel Wujud nyata
  - b. Variabel Keandalan
  - c. Variabel Keresposifan
  - d. Variabel Daya tangkap
  - e. Variabel Jaminan

**REFERENSI**

- [1] Akademi Lalu Lintas Angkutan Jalan, Modul Karakteristik Operasional Terminal, 1998
- [2] Ridwan, Metode dan Teknik Penyusun Tesis, Bandung, Alfa Beta, 2004.
- [3] Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Sistem Transportasi Kota, Ditjen Perhubungan Darat. Perencanaan Umum dan Desain Terminal Angkutan Penumpang di Indonesia, 2008
- [4] Halid Jabir, Evaluasi Kinerja Infrastruktur Transportasi Pelabuhan Ahmad Yani Kota Ternate, Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Khairun, Ternate, 2012
- [5] Morlok, EK, Pengantar Teknik & Perencanaan Transportasi, Erlangga, Jakarta, 1995
- [6] Sakti Adji Adisasmata, Jaringan Transportasi Teori dan Analisa, Gahara Ilmu, 2011
- [7] Sistem Transportasi, Gunadarma Buku Potensi Kecamatan Cikarang Barat, 2006.
- [8] Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D, Penerbit Alfa Beta, Bandung, 2009
- [9] Ofyar Z. Tamin, Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Institut Teknologi Bandungfian, Tri, Riki., Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang 1A Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jurnal Teknik Pomits/Vol.1 No.1, 2013

Halaman ini sengaja dikosongkan