

ABSTRAK

Terminal Pasar Antri Baru merupakan Terminal tipe c yang berada di Kecamatan Cimahi Tengah. Akan tetapi keberadaan terminal pasar antri baru tidak berfungsi secara optimal. Permasalahan lain yang terjadi penempatan fasilitas juga tidak teratur karena bercampur aduk dengan pasar dan tempat berjualan. Oleh karena banyak yang berjualan, sampah yang dibuang menjadi berserakan di selasar - selasar terminal. Selain itu, adanya pasar di terminal ini memunculkan sebuah tempat pengumpulan sampah (TPS) yang berdekatan dengan tempat antri angkot. Polusi udara yang ditimbulkan sangat mengganggu aktivitas massa. Fasilitas untuk kebutuhan angkutan umum cukup terpenuhi ,tetapi untuk kebutuhan penumpang kurang terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk: a) Teridentifikasi kondisi Terminal Pasar Antri Baru, b) Teridentifikasi tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna jasa terminal terhadap pelayanan yang diberikan, c) Terevaluasinya tingkat pelayanan penyelenggaraan terminal Pasar Antri Baru yang tersedia.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan survey lapangan berupa survei wawancara, survei kuisioner, survei keluar masuk kendaraan, survey volume penumpang dan observasi. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 22 – 30 Agustus 2017. Metode yang digunakan dalam pengolahan data yaitu; a) menghitung kebutuhan fasilitas terminal berdasarkan headway dan volume penumpang; b) menganalisis data kuisioner dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), c) menganalisis pelayanan dengan metode standar pelayanan terminal;

Temuan studi yakni menurut kondisi terminal terdapat beberapa fasilitas memiliki luasan yang tidak memenuhi standar dan terdapat beberapa fasilitas tidak tersedia serta aktivitas yang ada dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dipetakan dalam importance performance analysis bahwa yg terdapat pada kuadran rendah yaitu atribut keselamatan, keamanan dan kenyamanan. Jika dikaitkan antara tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang maka prioritas perbaikan paling utama adalah atribut keselamatan, keamanan dan kenyamanan, dimana dirasakan penting oleh penumpang akan tetapi dirasakan belum puas.

Rekomendasi studi sebagai masukan bagi pihak operasional terminal dan pemerintah dalam peningkatan tingkat pelayanan Terminal Pasar Antri Baru yaitu perlunya penyediaan lajur pejalan kaki, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan angkutan umum, fasilitas dan informasi perbaikan ringan angkutan umum, informasi fasilitas keselamatan, pos keamanan dan kamera pengawasan, media pengaduan gangguan keamanan, petugas keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan, ruang tunggu, fasilitas dan petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, jalur kedatangan kendaraan tetap, informasi pelayanan, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan, tempat penitipan barang, fasilitas pengisian baterai, ramp portable atau ramp permanen serta toilet untuk penyandang cacat.

Kata Kunci : evaluasi, tingkat pelayanan, terminal