



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 13806-13819

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan Kabupaten Kuningan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Aji Satria Bagaskara¹, Brigita Agnes Verena², Dimas Faturrahman³, R. Caesario Boing⁴

¹²³Mahasiswa Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

⁴Dosen Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

¹ajisatriabagaskara@gmail.com, ²agnes.brigita@gmail.com, ³dimasfatur09@gmail.com, ⁴caesario.boing@gmail.com

Abstrak

Terminal penumpang merupakan simpul transportasi yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta menjamin kelancaran pelayanan angkutan umum. Kualitas pelayanan terminal perlu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 agar pelayanan yang diberikan memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Berdasarkan hasil penilaian SPM, masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum memenuhi standar, sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan serta menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), mengidentifikasi aspek pelayanan yang belum memenuhi standar, serta merumuskan rekomendasi teknis pengembangan terminal. Penelitian menggunakan metode evaluatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer melalui observasi lapangan, dokumentasi, dan inventarisasi fasilitas terminal serta data sekunder yang diperoleh dari laporan penilaian SPM Terminal Tipe A Kertawangunan Tahun 2025, regulasi dan literatur pendukung. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting terminal terhadap indikator SPM, kemudian menghitung tingkat pemenuhan pada setiap aspek pelayanan untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Terminal Tipe A Kertawangunan mencapai 68,75%, sehingga masih terdapat kesenjangan pelayanan sebesar 31,25%. Aspek kenyamanan memperoleh tingkat pemenuhan tertinggi sebesar 85,71%, diikuti aspek kemudahan/keterjangkauan sebesar 84,21%, kehandalan/keteraturan sebesar 80%, keselamatan sebesar 50%, kesetaraan sebesar 25%, sedangkan aspek keamanan belum memenuhi indikator pelayanan dengan tingkat pemenuhan 0%. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, prioritas pengembangan difokuskan pada peningkatan sistem keamanan, penyediaan fasilitas keselamatan, peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, pengembangan sistem informasi pelayanan, serta penyempurnaan fasilitas pendukung terminal melalui penyusunan rekomendasi teknis desain pengembangan Terminal Tipe A Kertawangunan yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola terminal dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal sehingga mampu mewujudkan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, tertib, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Terminal Penumpang, Standar Pelayanan Minimal, Evaluasi Pelayanan, Kinerja Terminal, Transportasi Jalan.

1. Latar Belakang

Transportasi publik merupakan salah satu komponen penting dalam sistem transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta menunjang aktivitas sosial, ekonomi dan pembangunan suatu wilayah [1]. Sistem transportasi yang baik tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan perjalanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai kegiatan seperti pendidikan, pekerjaan, pelayanan kesehatan, pariwisata, dan aktivitas ekonomi lainnya [2]. Selain sebagai sarana mobilitas, transportasi publik juga memiliki peran dalam menciptakan sistem pergerakan yang lebih berkelanjutan. Penyediaan layanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi [3]. Hal tersebut berpengaruh terhadap pengurangan permasalahan transportasi seperti peningkatan volume kendaraan, kemacetan, konsumsi energi dan emisi gas buang kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem transportasi yang efektif dan berkelanjutan [4].

Dalam sistem transportasi darat, angkutan jalan merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki tingkat penggunaan tinggi karena mampu melayani perjalanan masyarakat dengan cakupan wilayah yang luas. Angkutan umum memiliki fungsi penting terutama dalam menyediakan alternatif perjalanan bagi masyarakat yang

membutuhkan layanan transportasi massal. Namun, keberhasilan penyelenggaraan angkutan umum tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan armada dan jaringan trayek, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas prasarana pendukung yang menunjang aktivitas perjalanan [5]. Salah satu prasarana utama dalam sistem angkutan umum jalan adalah terminal. Terminal merupakan pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan [6]. Keberadaan terminal yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik dapat menciptakan perjalanan yang lebih tertib, aman, dan nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi.

Dalam perspektif pelayanan publik, terminal tidak hanya dipandang sebagai bangunan fisik, tetapi juga sebagai fasilitas pelayanan yang menjadi titik interaksi langsung antara pengguna dengan sistem transportasi. Kualitas fasilitas di simpul transportasi memiliki korelasi linear terhadap keberhasilan penyediaan layanan publik [7]. Oleh karena itu, kualitas terminal dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum secara keseluruhan. Untuk menjamin kualitas pelayanan terminal, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara terminal penumpang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, pelayanan terminal harus memenuhi enam aspek utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, serta kesetaraan [8]. Keenam aspek tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan terminal agar fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal didefinisikan sebagai suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang diperoleh oleh setiap warga secara minimal [9]. Indikator dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) berperan sebagai parameter untuk mengukur tingkat pencapaian pelayanan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Indikator tersebut menggambarkan target pelayanan yang harus dipenuhi, mulai dari aspek masukan, proses, keluaran, hasil, hingga manfaat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang memiliki aktivitas masyarakat yang terus berkembang. Hal tersebut tercermin dari kontribusi sektor transportasi dan pergudangan sebagai salah satu penyumbang terbesar Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Kuningan, yang mencapai Rp7,79 triliun pada tahun 2025 menurut Badan Pusat Statistik [10]. Perkembangan berbagai sektor kegiatan menyebabkan peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat [11]. Aktivitas perjalanan tidak hanya terjadi di dalam wilayah Kabupaten Kuningan, tetapi juga melibatkan perjalanan antarwilayah menuju kabupaten atau kota lain di Jawa Barat maupun wilayah sekitarnya. Kondisi tersebut membutuhkan dukungan sistem transportasi yang mampu menyediakan pelayanan perjalanan secara efektif, aman, dan mudah diakses. Oleh karena itu, keberadaan prasarana transportasi seperti terminal menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam mendukung konektivitas wilayah. Salah satu prasarana transportasi yang berperan dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kabupaten Kuningan adalah Terminal Tipe A Kertawangunan. Terminal ini merupakan simpul transportasi yang melayani perjalanan masyarakat melalui angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP) dan angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP). Dengan fungsi tersebut, Terminal Tipe A Kertawangunan memiliki peran penting dalam menghubungkan Kabupaten Kuningan dengan berbagai wilayah lain serta mendukung aktivitas perjalanan masyarakat.

Sebagai terminal dengan cakupan pelayanan yang luas, Terminal Tipe A Kertawangunan dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan terminal tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup kualitas pengelolaan, keteraturan operasional kendaraan, penyediaan informasi perjalanan, keamanan pengguna, kebersihan lingkungan serta kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan terminal masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Permasalahan tersebut perlu dianalisis secara sistematis agar pengelola terminal dapat mengetahui kondisi pelayanan yang telah berjalan sesuai standar dan aspek yang masih membutuhkan peningkatan. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan menjadi penting dilakukan karena keberhasilan pelayanan transportasi publik tidak hanya dilihat dari keberadaan fasilitas, tetapi juga dari tingkat kesesuaian fasilitas dan pelayanan tersebut terhadap standar yang telah ditetapkan. Evaluasi berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi eksisting terminal dengan cara membandingkan pelayanan yang tersedia dengan indikator pelayanan yang berlaku. Pendekatan evaluasi deskriptif digunakan karena mampu menggambarkan kondisi pelayanan terminal secara sistematis berdasarkan hasil pengamatan lapangan dan data yang diperoleh. Melalui pendekatan tersebut, dapat diketahui tingkat pemenuhan pelayanan pada setiap aspek, mengidentifikasi kekurangan yang masih terdapat pada terminal, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai “Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)” penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kondisi aktual

pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan, tingkat kesesuaiannya terhadap standar pelayanan yang berlaku, serta memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan bagi pengelola terminal dan instansi terkait.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode evaluatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Metode evaluatif digunakan untuk membandingkan kondisi aktual dari objek yang diteliti dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian dan kebutuhan perbaikannya [12]. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi eksisting pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan secara sistematis berdasarkan hasil observasi lapangan serta pengukuran tingkat pemenuhan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pendekatan ini bertujuan mendeskripsikan kondisi objek penelitian berdasarkan data yang diperoleh tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel [12]. Penelitian dilakukan pada Terminal Tipe A Kertawangunan yang berlokasi di Kabupaten Kuningan, Provinsi Jawa Barat. Lokasi penelitian dipilih karena Terminal Tipe A Kertawangunan merupakan salah satu simpul transportasi yang memiliki peran penting dalam melayani mobilitas masyarakat melalui layanan angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP) dan angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP). Sebagai fasilitas pelayanan publik, Terminal Tipe A Kertawangunan perlu dievaluasi untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanannya berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kegiatan observasi lapangan, dokumentasi dan pencatatan kondisi fasilitas pelayanan terminal. Observasi dilakukan dengan mengidentifikasi kondisi eksisting Terminal Tipe A Kertawangunan berdasarkan indikator pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto dan mencatat kondisi fasilitas sebagai bukti pendukung evaluasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber pendukung yang relevan, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 dan literatur serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan terminal. Analisis penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah mengidentifikasi kondisi eksisting pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan berdasarkan hasil survei lapangan. Pada tahap ini dilakukan inventarisasi terhadap fasilitas dan pelayanan terminal yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan serta kesetaraan. Tahap kedua adalah melakukan analisis kesesuaian antara kondisi eksisting terminal dengan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hasil pengamatan kemudian dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan untuk mengetahui fasilitas atau pelayanan yang telah memenuhi standar maupun yang belum memenuhi standar.

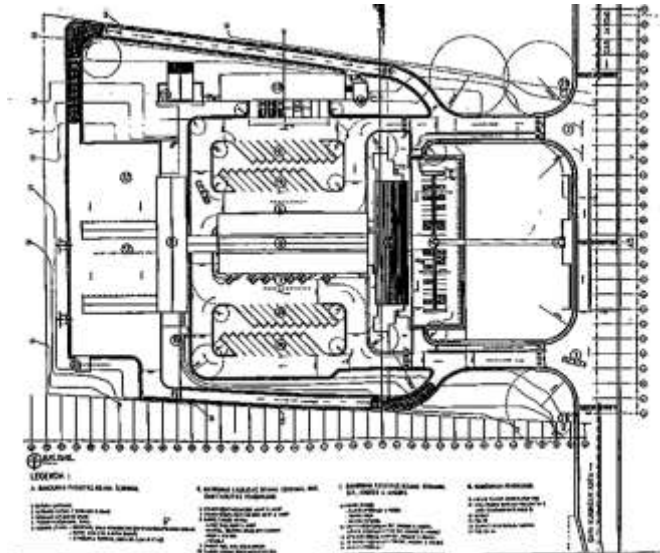
Tahap selanjutnya adalah melakukan perhitungan tingkat pemenuhan pelayanan terminal dengan menggunakan persentase kesesuaian antara indikator yang terpenuhi dengan jumlah indikator standar yang digunakan. Persentase tingkat pemenuhan dihitung menggunakan persamaan:

$$\text{Tingkat pemenuhan (\%)} = \left(\frac{\text{Jumlah indikator terpenuhi}}{\text{Jumlah indikator standar}} \right) \times 100\% \quad (1)$$

Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kinerja pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, selanjutnya dilakukan penyusunan rekomendasi perbaikan terhadap aspek pelayanan yang masih belum memenuhi standar. Rekomendasi disusun dengan mempertimbangkan hasil observasi lapangan dan ketentuan pelayanan terminal yang berlaku sehingga dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan.

3. Hasil dan Diskusi

Terminal Penumpang Tipe A Kertawangunan memiliki peran strategis sebagai simpul transportasi darat yang melayani pergerakan masyarakat, baik dalam kegiatan naik dan turun penumpang maupun perpindahan moda perjalanan. Selain itu, terminal juga berfungsi sebagai pusat pelayanan kendaraan umum serta pengendalian dan pengaturan operasional angkutan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan terminal menjadi aspek penting dalam mendukung terselenggaranya sistem transportasi publik yang aman, nyaman, tertib, dan mudah diakses oleh masyarakat. Evaluasi terhadap pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dalam peraturan tersebut, standar pelayanan terminal meliputi enam aspek utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, serta kesetaraan.



Gambar 1 *Layout* Terminal Tipe A Kertawangunan

Berdasarkan hasil survei dan pengamatan langsung di lapangan, dilakukan inventarisasi terhadap kondisi fasilitas serta pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Kertawangunan. Kegiatan inventarisasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat ketersediaan fasilitas, kondisi eksisting fasilitas, serta kesesuaiannya dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Kertawangunan telah menyediakan beberapa fasilitas pelayanan dasar, seperti ruang tunggu penumpang, toilet, fasilitas peribadatan, jalur kedatangan dan keberangkatan kendaraan, fasilitas informasi, area parkir, serta ruang terbuka hijau. Berdasarkan hasil inventarisasi, sebagian besar fasilitas pelayanan dasar telah tersedia sehingga menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Kertawangunan telah memenuhi sebagian indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015. Namun demikian, masih ditemukan beberapa fasilitas yang belum tersedia maupun belum berfungsi secara maksimal. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi meliputi belum optimalnya fasilitas keamanan terminal, belum lengkapnya sarana keselamatan, keterbatasan fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta adanya beberapa fasilitas pendukung yang memerlukan peningkatan kualitas maupun perbaikan. Kondisi tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan agar dapat memenuhi standar pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna terminal.

3.1. Kinerja Eksisting Fasilitas Terminal Tipe A Kertawangunan

Hasil penilaian SPM Terminal Tipe A Kertawangunan di Jawa Barat Tahun 2025 berdasarkan Laporan SPM Terminal Tipe A di Jawa Barat disajikan pada Tabel 1 hingga Tabel 6 berikut.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimum Indikator Keselamatan

No	Elemen / Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Lajur pejalan kaki / pedestrian	Tersedia jalur pejalan kaki tanpa atap	1
2	Fasilitas keamanan jalan (rambu, marka, penerangan, pagar)	Tersedia	1
3	Jalur evakuasi	Tidak Tersedia	0
4	Alat pemadam kebakaran (APAR)	Ada namun kadaluarsa	1
5	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedia fasilitas kesehatan namun tidak ada petugas kesehatan	1
6	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Tersedia	1
7	Fasilitas perbaikan kendaraan ringan	Tidak tersedia untuk umum (Bengkel khusus milik salah satu PO)	0
8	Informasi fasilitas keselamatan (jalur evakuasi, titik kumpul)	Tidak tersedia	0
9	Informasi fasilitas kesehatan	Tidak tersedia	0
10	Informasi fasilitas perbaikan kendaraan ringan	Tidak Tersedia	0
Subtotal Indikator Keselamatan			5

Tabel 2. Standar Pelayanan Minimum Indikator Keamanan

No	Elemen / Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Fasilitas keamanan (pos keamanan, CCTV, titik pengamanan)	Tidak tersedia	0
2	Media pengaduan gangguan kriminal (nomor HP/SMS/WA)	Tidak tersedia	0
3	Petugas keamanan minimal 2 orang berseragam dan mudah terlihat	Tidak tersedia	0
Subtotal Indikator Keamanan			0

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11834>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 3. Standar Pelayanan Minimum Indikator Kehandalan/Keteraturan

No	Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Jadwal kedatangan/keberangkatan dan tarif kendaraan	Tersedia, tetapi belum melakukan pembaruan jadwal	1
2	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan non-trayek	Tersedia	1
3	Loket penjualan tiket penumpang tetap dan teratur	Tidak Tersedia	0
4	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen TOS	Tersedia kantor penyelenggara terminal, Belum tersedia (ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal)	1
5	Petugas operasional terminal sesuai jadwal operasi	Tersedia	1
Subtotal Indikator Kehandalan/Keteraturan			4

Tabel 4. Standar Pelayanan Minimum Indikator Kenyamanan

No	Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Ruang tunggu — tersedia tempat duduk	Tersedia	1
	Kondisi ruang tunggu bersih, sejuk, dan tidak berbau	Tidak Tersedia	1
	Kanalisis penumpang berdasarkan zona	Tersedia	0
	Tempat sampah di area ruang tunggu	Tersedia	1
	Sirkulasi udara (AC / kipas angin / ventilasi)	Tersedia (Tidak Tersedia Toilet Disabilitas)	1
2	Toilet pria (4 urinoir, 3 WC, 1 WC disabilitas, 2 wastafel)	Tersedia (Tidak Tersedia Toilet Disabilitas)	1
	Toilet wanita (6 WC, 1 WC disabilitas, 2 wastafel)	Tersedia	1
	Kondisi toilet bersih dan tidak berbau	Tersedia	1
3	Musholla pria (menampung 11 normal dan 2 disabilitas)	Tersedia	1
	Musholla wanita (menampung 9 normal dan 2 disabilitas)	Tersedia	1
	Kondisi musholla bersih dan tidak berbau	Tersedia	1
4	Ruang terbuka hijau minimal 30% dari lahan	Tersedia	1
	Alat kebersihan taman dan penyiraman tanaman	Tersedia	1
	Tempat sampah terpisah (kering dan basah)	Tersedia	1
5	Rumah makan	Tidak Tersedia	1
6	Fasilitas dan petugas kebersihan	Tersedia (Sementara di Tenant yang kosong)	0
7	Fasilitas istirahat awak kendaraan	Tersedia (Atap rusak)	1
8	Area merokok	Tersedia (Rusak, sebagian tertutup)	1
9	Drainase yang memadai	Tidak Tersedia	1
10	Area hotspot / internet untuk penumpang	Tidak Tersedia	0
11	Ruang baca untuk umum	Tersedia	0
12	Lampu penerangan ruangan (intensitas 300 lux per 100 m ²)	Tersedia	1
Subtotal Indikator Kenyamanan			18

Tabel 5. Standar Pelayanan Minimum Indikator Kemudahan/Keterjangkauan

No	Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Jalur keberangkatan tetap dan teratur	Tetap dan Teratur	1
	Jalur keberangkatan terpisah dari jalur penurunan penumpang	Terpisah	1
	Tidak ada crossing jalur keberangkatan dengan kendaraan lain	Tidak ada crossing dengan kendaraan lain	1
2	Jalur kedatangan tetap dan teratur	Tetap dan Teratur	1
	Jalur kedatangan terpisah dari jalur penurunan penumpang	Terpisah	1
	Tidak ada crossing jalur kedatangan dengan kendaraan lain	Tidak ada crossing dengan kendaraan lain	1
3	Tempat informasi di lokasi strategis	Tersedia	1
	Denah terminal	Tidak Tersedia	0
	Nomor PO, nama trayek, kelas pelayanan	Tersedia (Informasi belum diperbaharui)	1
	Nama terminal keberangkatan, jadwal, tarif, peta jaringan	Tersedia (Informasi belum diperbaharui)	1
	Sarana audio / pengeras suara informasi	Tersedia (Dipakai di momen tertentu saja)	1
	Pengeras suara di tempat yang mudah didengar pengguna	Sesuai	1
4	Informasi angkutan lanjutan (lokasi mudah dilihat dan terbaca)	Sesuai	1
	Informasi angkutan lanjutan (jenis, rute, jam pelayanan, tarif)	Tidak Tersedia	0
5	Informasi gangguan angkutan (disampaikan ≥10 menit sebelumnya)	Tidak Tersedia	0
6	Tempat penitipan barang	Sesuai	1
7	Fasilitas pengisian baterai / charging	Tidak Tersedia	0
8	Tempat naik/turun penumpang (platform setara lantai bus)	Tersedia	1
9	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	Tersedia	1
Subtotal Kemudahan			16

Tabel 6. Standar Pelayanan Minimum Indikator Kesetaraan

No	Indikator	Hasil temuan	Nilai
1	Ramp portabel/permanen (kemiringan 20°, platform ke kendaraan)	Tidak Tersedia	0
	Toilet difabel	Tidak Tersedia	0
	Kursi roda difabel	Tidak Tersedia	0
2	Ruang laktasi / ibu menyusui (tertutup, fasilitas lengkap)	Tersedia (Tidak efektif dikarenakan tidak adanya fasilitas yang mendukung ruang laktasi dan tidak ada perawat)	1
Subtotal Kesetaraan			1

3.2. Analisis Kesesuaian Pelayanan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Analisis kesesuaian pelayanan dilakukan dengan membandingkan kondisi fasilitas dan pelayanan yang tersedia dengan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Analisis standar pelayanan minimum digunakan sebagai tolak ukur dalam pencapaian kepuasan pelanggan dalam pelayanan sehingga berpengaruh positif kepada peningkatan kesejahteraan di kawasan pelayanan tersebut [13]. Penilaian dilakukan terhadap enam aspek pelayanan terminal, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Berdasarkan hasil inventarisasi kondisi eksisting, Terminal Tipe A Kertawangunan memperoleh tingkat pemenuhan pelayanan sebesar 68,75% dengan tingkat pencapaian yang berbeda pada setiap aspek pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan terminal telah tersedia. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi standar secara optimal sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan tersebut penting karena kepuasan pengguna merupakan cerminan dari penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki [14]. Oleh karena itu, penyelenggaraan terminal yang aman, nyaman, dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

1. Aspek Keselamatan

Aspek keselamatan memperoleh tingkat pemenuhan sebesar 50%. Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa fasilitas keselamatan telah tersedia seperti jalur pedestrian, fasilitas keamanan jalan berupa rambu, marka, penerangan, serta fasilitas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum. Selain itu, Terminal Tipe A Kertawangunan telah memiliki fasilitas kesehatan dan alat pemadam kebakaran sebagai fasilitas pendukung kondisi darurat. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi seperti belum tersedianya jalur evakuasi, informasi fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat, informasi fasilitas kesehatan, serta informasi fasilitas perbaikan kendaraan ringan. Pada fasilitas alat pemadam kebakaran (APAR), meskipun fasilitas telah tersedia, tetap diperlukan pemeriksaan dan pemeliharaan secara berkala agar alat dapat berfungsi secara optimal apabila terjadi keadaan darurat. Oleh karena itu, aspek keselamatan masih membutuhkan peningkatan terutama pada kesiapan fasilitas mitigasi risiko dan penanganan kondisi darurat.

2. Aspek Keamanan

Aspek keamanan menjadi aspek dengan tingkat pemenuhan paling rendah yaitu sebesar 0%. Berdasarkan hasil evaluasi, Terminal Tipe A Kertawangunan belum memenuhi indikator pelayanan keamanan yang dipersyaratkan dalam SPM. Beberapa fasilitas pendukung keamanan seperti pos keamanan, kamera pengawas (CCTV), titik pengamanan, petugas keamanan berseragam, serta media pengaduan gangguan kriminal belum tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem keamanan terminal masih belum optimal dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jasa. Aspek keamanan menjadi salah satu prioritas utama dalam peningkatan pelayanan karena berkaitan langsung dengan tingkat kenyamanan dan rasa aman penumpang selama melakukan aktivitas di lingkungan terminal.

3. Aspek Kehandalan/Keteraturan

Aspek kehandalan atau keteraturan memperoleh tingkat pemenuhan sebesar 80%. Terminal Tipe A Kertawangunan telah memiliki sebagian besar fasilitas pendukung operasional seperti informasi jadwal kendaraan, jadwal kendaraan lanjutan, kantor penyelenggara terminal, serta petugas operasional. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan seperti belum tersedianya loket penjualan tiket penumpang yang tetap dan teratur. Selain itu, informasi jadwal perjalanan yang tersedia masih perlu diperbarui agar pengguna memperoleh informasi perjalanan yang lebih akurat dan sesuai dengan kondisi operasional terbaru. Secara umum, pelayanan operasional terminal telah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih diperlukan peningkatan pada aspek pengelolaan informasi dan sistem pelayanan agar lebih efektif dan terintegrasi.

4. Aspek Kenyamanan

Aspek kenyamanan memiliki tingkat pemenuhan sebesar 85,71%. Terminal Tipe A Kertawangunan telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang kenyamanan pengguna seperti ruang tunggu, tempat duduk, toilet,

mushola, ruang terbuka hijau, tempat sampah, serta fasilitas penerangan. Meskipun tingkat pemenuhan sudah cukup tinggi, masih terdapat beberapa indikator yang belum berjalan secara optimal, seperti belum tersedianya fasilitas internet bagi pengguna, fasilitas kebersihan yang belum sepenuhnya sesuai standar, serta beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan seperti area merokok dan kondisi drainase. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kenyamanan Terminal Tipe A Kertawangunan sudah tergolong baik, namun tetap diperlukan kegiatan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

5. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

Aspek kemudahan atau keterjangkauan memperoleh tingkat pemenuhan sebesar 84,21%. Terminal Tipe A Kertawangunan telah memiliki sistem jalur keberangkatan dan kedatangan yang teratur, fasilitas informasi pelayanan, pengeras suara, fasilitas parkir, serta fasilitas naik dan turun penumpang. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan seperti belum tersedianya denah terminal, informasi gangguan perjalanan, informasi angkutan lanjutan yang lengkap, serta fasilitas pengisian baterai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akses pengguna terhadap informasi perjalanan masih perlu ditingkatkan. Peningkatan aspek kemudahan diperlukan agar pengguna jasa dapat memperoleh informasi perjalanan secara cepat, jelas, dan mendukung proses perpindahan moda secara efektif.

6. Aspek Kesetaraan

Aspek kesetaraan memperoleh tingkat pemenuhan sebesar 25%. Rendahnya tingkat pemenuhan pada aspek ini disebabkan oleh masih terbatasnya fasilitas pelayanan bagi kelompok pengguna berkebutuhan khusus. Beberapa fasilitas yang belum tersedia meliputi ramp akses bagi pengguna kursi roda, toilet difabel, serta kursi roda pelayanan. Terminal telah menyediakan ruang laktasi, namun fasilitas pendukungnya masih perlu ditingkatkan agar dapat berfungsi secara maksimal. Aspek kesetaraan menjadi salah satu bagian penting dalam peningkatan pelayanan terminal karena berkaitan dengan prinsip penyediaan layanan transportasi yang inklusif dan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Kesimpulan Analisis

Hasil evaluasi terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM), Terminal Tipe A Kertawangunan memiliki tingkat pemenuhan pelayanan sebesar 68,75%. Tingkat pemenuhan tertinggi terdapat pada aspek kenyamanan sebesar 85,71%, sedangkan aspek dengan tingkat pemenuhan terendah adalah keamanan sebesar 0% dan kesetaraan sebesar 25%. Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan perlu diprioritaskan pada aspek keamanan, kesetaraan, dan keselamatan karena memiliki tingkat kesenjangan terbesar terhadap Standar Pelayanan Minimal. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan terminal sehingga dapat memberikan layanan transportasi yang lebih aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

3.3 Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM), diketahui bahwa pelayanan di Terminal Tipe A Kertawangunan belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Meskipun secara keseluruhan terminal telah mencapai tingkat pemenuhan sebesar 68,75%, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian rendah sehingga memerlukan perhatian dan penanganan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penentuan prioritas perbaikan dilakukan melalui analisis kesenjangan terhadap standar regulasi (*compliance gap analysis*), yaitu dengan membandingkan tingkat pemenuhan aktual setiap aspek pelayanan terhadap standar ideal sebesar 100% sebagaimana ditetapkan dalam SPM. Pendekatan ini berbeda dengan analisis kesenjangan pada model *Servqual* atau *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mengukur gap antara persepsi kinerja dan harapan/kepentingan pengguna jasa berdasarkan data kuesioner; dalam penelitian ini, kesenjangan dihitung murni berdasarkan selisih antara kondisi eksisting terminal dengan ketentuan normatif dalam regulasi. Semakin rendah tingkat pemenuhan suatu aspek, maka semakin besar kesenjangan terhadap standar sehingga semakin tinggi pula prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Sebaliknya, aspek yang telah memiliki tingkat pemenuhan tinggi tetap memerlukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan agar kinerja pelayanan dapat dipertahankan.

Pendekatan penentuan prioritas berdasarkan tingkat kesenjangan terhadap standar merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian evaluasi kepatuhan pelayanan publik terhadap regulasi. Melalui pendekatan ini, upaya peningkatan pelayanan dapat difokuskan pada aspek yang paling membutuhkan perbaikan sehingga pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan efisien, terutama ketika ketersediaan sumber daya dan anggaran masih terbatas. Selain itu, penentuan prioritas juga membantu pengelola terminal dalam menyusun rencana pengembangan pelayanan secara bertahap sesuai dengan tingkat urgensi setiap permasalahan yang ditemukan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat pemenuhan pada enam aspek pelayanan terminal. Aspek keamanan memperoleh tingkat pemenuhan paling rendah, yaitu 0%, diikuti aspek kesetaraan

sebesar 25%, dan aspek keselamatan sebesar 50%. Sementara itu, aspek kehandalan/keteraturan memperoleh tingkat pemenuhan sebesar 80%, aspek kemudahan/keterjangkauan sebesar 84,21%, dan aspek kenyamanan merupakan aspek dengan tingkat pemenuhan tertinggi, yaitu 85,71%. Berdasarkan hasil tersebut, prioritas perbaikan pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan disusun berdasarkan urutan tingkat kesenjangan terhadap SPM, mulai dari aspek dengan kesenjangan terbesar hingga terkecil. Rekapitulasi prioritas perbaikan pelayanan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Pemenuhan dan Prioritas Perbaikan Pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan

No	Aspek Pelayanan	Tingkat Pemenuhan	Tingkat Kesenjangan	Prioritas
1	Keamanan	0%	100%	Prioritas 1
2	Kesetaraan	25%	75%	Prioritas 2
3	Keselamatan	50%	50%	Prioritas 3
4	Kehandalan/Keteraturan	80%	20%	Prioritas 4
5	Kemudahan/Keterjangkauan	84,21%	15,79%	Prioritas 5
6	Kenyamanan	85,71%	14,29%	Prioritas 6

Penentuan prioritas perbaikan pelayanan pada penelitian ini dilakukan melalui analisis kesenjangan terhadap standar (*compliance gap analysis*), yaitu dengan membandingkan kondisi eksisting Terminal Tipe A Kertawangunan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual dengan standar yang telah ditetapkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan [15]. Oleh karena itu, semakin rendah tingkat pemenuhan suatu aspek pelayanan terhadap SPM, semakin besar kesenjangan yang dimiliki sehingga aspek tersebut menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan pelayanan terminal. Pendekatan ini memungkinkan rekomendasi perbaikan disusun secara sistematis dan sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan yang ditemukan pada kondisi eksisting Terminal Tipe A Kertawangunan.

Aspek keamanan menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat pemenuhan paling rendah yaitu sebesar 0% selain itu juga berkaitan langsung dengan perlindungan pengguna jasa dari potensi tindak kriminal selama berada di lingkungan terminal. Keamanan merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan transportasi publik yang berpengaruh terhadap rasa aman dan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum [4]. Oleh karena itu, penyediaan CCTV, pos keamanan, petugas keamanan, dan media pengaduan merupakan fasilitas dasar yang harus dipenuhi oleh pengelola terminal. Prioritas berikutnya adalah aspek kesetaraan dengan tingkat pemenuhan sebesar 25%. Rendahnya pemenuhan pada aspek ini disebabkan oleh belum tersedianya fasilitas pendukung penyandang disabilitas seperti *ramp* akses, toilet difabel, dan kursi roda pelayanan. Selanjutnya, aspek keselamatan menjadi prioritas ketiga dengan tingkat pemenuhan 50%. Beberapa fasilitas keselamatan telah tersedia, namun masih terdapat kekurangan terutama pada fasilitas keadaan darurat seperti jalur evakuasi, informasi titik kumpul, dan informasi keselamatan. Sementara itu, aspek kehandalan/keteraturan, kemudahan/keterjangkauan, dan kenyamanan memiliki tingkat pemenuhan yang relatif tinggi sehingga tetap perlu dilakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan, namun bukan menjadi prioritas utama dibandingkan aspek dengan tingkat kesenjangan yang lebih besar.

3.4 Rekomendasi Peningkatan Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan

Berdasarkan hasil evaluasi Standar Pelayanan Minimal dan analisis prioritas perbaikan, rekomendasi peningkatan pelayanan Terminal Tipe A Kertawangunan difokuskan pada aspek yang memiliki tingkat pemenuhan rendah. Rekomendasi disusun dengan mempertimbangkan kondisi eksisting terminal dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan pengguna jasa.

1. Peningkatan Aspek Keamanan

Sebagai aspek dengan tingkat pemenuhan terendah, peningkatan keamanan menjadi prioritas utama. Rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu:

- Penyediaan fasilitas keamanan berupa pemasangan kamera pengawas (CCTV) pada area strategis seperti ruang tunggu, jalur keberangkatan, area parkir, dan akses masuk terminal.
- Penyediaan pos keamanan terminal yang dilengkapi fasilitas pendukung pengawasan.
- Penempatan petugas keamanan berseragam untuk melakukan pengawasan aktivitas pengguna terminal.
- Penyediaan media pengaduan gangguan keamanan berupa nomor layanan pengaduan yang mudah terlihat oleh pengguna jasa.

Peningkatan aspek keamanan diharapkan mampu menciptakan lingkungan terminal yang lebih aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

2. Peningkatan Aspek Kesetaraan

Peningkatan aspek kesetaraan diperlukan untuk mewujudkan pelayanan terminal yang inklusif bagi seluruh pengguna. Rekomendasi yang diberikan yaitu:

- Penyediaan jalur akses difabel berupa ramp dengan kemiringan sesuai standar.
- Penyediaan toilet khusus penyandang disabilitas.
- Penyediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda pelayanan.
- Optimalisasi ruang laktasi dengan menambahkan fasilitas pendukung agar dapat digunakan secara maksimal.

Dengan adanya fasilitas tersebut, seluruh pengguna termasuk kelompok berkebutuhan khusus dapat memperoleh pelayanan yang setara.

3. Peningkatan Aspek Keselamatan

Perbaikan aspek keselamatan diarahkan pada peningkatan kesiapsiagaan terminal terhadap kondisi darurat. Rekomendasi yang diberikan yaitu:

- Pembuatan dan pemasangan jalur evakuasi serta titik kumpul keadaan darurat.
- Penyediaan papan informasi mengenai prosedur keselamatan.
- Melakukan pengecekan dan pemeliharaan berkala terhadap APAR.
- Penyediaan informasi lokasi fasilitas kesehatan dan fasilitas pendukung keselamatan.

Upaya tersebut bertujuan agar pengguna terminal dapat memperoleh perlindungan ketika terjadi kondisi darurat.

4. Peningkatan Aspek Kehandalan/Keteraturan

Rekomendasi pada aspek kehandalan dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional terminal, yaitu:

- Melakukan pembaruan informasi jadwal keberangkatan, kedatangan, dan tarif kendaraan.
- Penyediaan sistem informasi terminal berbasis digital.
- Pengaturan pelayanan tiket agar lebih tertib dan terintegrasi.

5. Peningkatan Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

Perbaikan aspek kemudahan diarahkan untuk meningkatkan akses informasi pengguna, meliputi:

- Penyediaan denah terminal pada lokasi strategis.
- Penyediaan informasi angkutan lanjutan yang memuat rute, tarif, dan jadwal pelayanan.
- Penyediaan informasi gangguan perjalanan secara berkala.
- Peningkatan fasilitas pendukung seperti tempat pengisian baterai.

6. Peningkatan Aspek Kenyamanan

Meskipun memiliki nilai pemenuhan tinggi, aspek kenyamanan tetap memerlukan pemeliharaan, yaitu:

- Perbaikan fasilitas yang mengalami kerusakan seperti drainase dan area merokok.
- Peningkatan fasilitas kebersihan terminal.
- Penyediaan fasilitas tambahan seperti jaringan internet bagi pengguna.
- Pemeliharaan ruang tunggu dan fasilitas umum secara berkala.

3.5 Rekomendasi Teknis Desain Pengembangan Terminal Tipe A Kertawangunan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM), Terminal Tipe A Kertawangunan memperoleh tingkat pemenuhan pelayanan sebesar 68,75%. Meskipun sebagian besar fasilitas pelayanan telah tersedia, masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi standar, terutama pada aspek keamanan, kesetaraan, keselamatan, serta kemudahan pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi teknis berupa pengembangan desain Terminal Tipe A Kertawangunan yang mengacu pada indikator SPM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Pengembangan desain tidak hanya berorientasi pada penambahan fasilitas yang belum tersedia, tetapi juga pada peningkatan kualitas fasilitas yang telah ada sehingga mampu meningkatkan keselamatan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, serta efektivitas pelayanan terminal secara menyeluruh.

3.5.1 Konsep Pengembangan Terminal

Konsep pengembangan Terminal Tipe A Kertawangunan diarahkan menjadi terminal yang aman, nyaman, informatif, inklusif, dan berkelanjutan. Pengembangan dilakukan melalui optimalisasi fasilitas yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal serta peningkatan kualitas fasilitas yang sudah tersedia. Prinsip pengembangan terminal meliputi:

- Meningkatkan keselamatan pengguna terminal;

- Meningkatkan sistem keamanan terminal;
- Meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh pengguna termasuk penyandang disabilitas;
- Meningkatkan kualitas pelayanan informasi;
- Meningkatkan kenyamanan ruang publik;
- Mendukung operasional terminal yang lebih tertib dan efisien.

3.5.2 Pengembangan Sistem Keselamatan Terminal

Hasil evaluasi menunjukkan aspek keselamatan baru memenuhi 50% indikator SPM. Permasalahan utama meliputi belum tersedianya jalur evakuasi, informasi keadaan darurat, informasi fasilitas kesehatan, informasi bengkel ringan, serta kondisi APAR yang memerlukan pemeliharaan. Oleh karena itu usulan pengembangan meliputi:

- Pembangunan jalur evakuasi lengkap dengan marka;
- Pemasangan petunjuk arah evakuasi;
- Pembangunan titik kumpul (*assembly point*);
- Penggantian dan inspeksi berkala APAR;
- Pemasangan denah jalur evakuasi;
- Papan informasi fasilitas kesehatan;
- Papan informasi bengkel ringan;
- Penambahan kanopi pada jalur pedestrian.



Gambar 2. Visualisasi Pengembangan Sistem Keselamatan Terminal

3.5.3 Pengembangan Sistem Keamanan Terminal

Aspek keamanan memperoleh tingkat pemenuhan 0%, sehingga menjadi prioritas utama pengembangan. Fasilitas yang direkomendasikan meliputi:

- Pembangunan pos keamanan;
- Pemasangan cctv pada area terminal;
- Pembangunan ruang *monitoring* cctv;
- Penyediaan petugas keamanan selama jam operasional;
- Pemasangan *panic button*;
- Penyediaan media pengaduan digital (*qr code*, *whatsapp*, *hotline*);
- Penerangan tambahan pada area parkir dan jalur pejalan kaki.

Desain keamanan menerapkan konsep *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED) sehingga seluruh area pelayanan mudah diawasi.



Gambar 3. Visualisasi Pengembangan Sistem Keamanan Terminal

3.5.4 Pengembangan Fasilitas Kesetaraan

Aspek kesetaraan hanya memenuhi 25% indikator SPM. Pengembangan difokuskan pada penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas melalui:

- pembangunan ramp sesuai standar;
- pemasangan *guiding block*;
- toilet khusus difabel;
- kursi roda pelayanan;
- *handrail*;
- ruang laktasi dengan fasilitas lengkap (sofa, meja bayi, wastafel, lemari pendingin ASI).

Dengan pengembangan tersebut seluruh pengguna memperoleh hak pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.



Gambar 4. Visualisasi Pengembangan Fasilitas Kesetaraan

3.5.5 Pengembangan Kemudahan dan Informasi Pelayanan

Aspek kemudahan memperoleh tingkat pemenuhan 84,21%, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi standar. Pengembangan meliputi:

- Pemasangan denah terminal;
- *Digital information board*;
- Pembaruan informasi trayek;
- Informasi angkutan lanjutan;

- Informasi gangguan perjalanan secara real time;
- *Charging station*;
- *Digital wayfinding*;
- Papan informasi tarif.

Dengan pengembangan tersebut diharapkan pengguna memperoleh informasi perjalanan secara cepat dan akurat.



Gambar 5. Visualisasi Pengembangan Kemudahan dan Informasi Pelayanan

3.5.6 Pengembangan Kehandalan Operasional

Aspek kehandalan telah memenuhi 80% indikator maka peningkatan diarahkan pada:

- Pembangunan loket tiket permanen;
- Pembentukan *terminal operation system* (TOS);
- Pembaruan jadwal keberangkatan secara digital;
- Integrasi data keberangkatan bus;
- Monitoring operasional kendaraan.

Pengembangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan keteraturan operasional terminal.



Gambar 6. Visualisasi Pengembangan Kehandalan Operasional

3.5.7 Pengembangan Fasilitas Kenyamanan

Aspek kenyamanan memperoleh tingkat pemenuhan tertinggi yaitu 85,71%, sehingga pengembangannya lebih difokuskan pada peningkatan kualitas fasilitas dengan pengembangan meliputi:

- Aji Satria Bagaskara, Brigita Agnes Verena, Dimas Faturrahman, R. Caesario Boing
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS) Volume 5 Nomor 2, 2026

Fasilitas tersebut diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan pengguna selama berada di terminal.



Gambar 7. Visualisasi Pengembangan Fasilitas Kenyamanan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, Terminal Tipe A Kertawangunan memperoleh tingkat pemenuhan pelayanan sebesar 68,75%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal belum sepenuhnya memenuhi standar yang dipersyaratkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan (85,71%), kemudahan/keterjangkauan (84,21%), dan kehandalan/keteraturan (80%) telah memiliki tingkat pemenuhan yang relatif baik, sedangkan aspek keselamatan (50%), kesetaraan (25%), dan terutama keamanan (0%) masih berada di bawah standar sehingga memerlukan perhatian khusus. Rendahnya pemenuhan pada ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terminal belum sepenuhnya mampu menjamin keamanan, keselamatan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna jasa, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya melalui penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga harus diikuti dengan penguatan sistem operasional, pemeliharaan fasilitas, penyediaan sumber daya manusia, serta pembaruan sistem informasi pelayanan. Berdasarkan hasil evaluasi, prioritas pengembangan Terminal Tipe A Kertawangunan perlu difokuskan pada penyediaan fasilitas keamanan, peningkatan fasilitas keselamatan, pemenuhan fasilitas kesetaraan, serta modernisasi sistem informasi dan operasional terminal sesuai ketentuan Standar Pelayanan Minimal. Sebagai tindak lanjut, penelitian ini menghasilkan rekomendasi teknis berupa desain pengembangan terminal yang disusun berdasarkan kondisi eksisting dan kebutuhan pelayanan, sehingga setiap usulan pengembangan memiliki dasar yang jelas dan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal secara bertahap, memperbaiki kualitas pelayanan terminal secara menyeluruh, serta memperkuat fungsi Terminal Tipe A Kertawangunan sebagai simpul transportasi yang aman, andal, inklusif dan berkelanjutan.

Referensi

- [1] O. Z. Tamin, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, 2nd ed., vol. 3, no. 1. Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2000.
- [2] J. R. Verduzco Torres and D. P. McArthur, "Public transport accessibility indicators to urban and regional services in Great Britain," *Sci. Data*, vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2024, doi: 10.1038/s41597-023-02890-w.
- [3] T. Litman, *Evaluating Public Transit Benefits and Costs*. Victoria: Victoria Transport Policy Institute, 2025.
- [4] V. R. Vuchic, *Urban Transit Operations, Planning and Economics*. Canada: John Wiley & Sons, Inc., 2005.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11834>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- [5] L. Eboli and G. Mazzulla, "A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures from the passenger's point of view," *Transp. Policy*, vol. 18, no. 1, pp. 172–181, 2011, doi: 10.1016/j.tranpol.2010.07.007.
- [6] Pemerintah Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Indonesia: Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 2009, pp. 1–203.
- [7] A. S. P. Pratama, B. Nugraha, E. N. S. Agustina, and I. A. J. Putri, "Pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Perak," *J. Ilmu Manajemen, Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 5, no. 1, 2025.
- [8] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Indonesia: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015, pp. 1–21. [Online]. Available: <https://jdih.kemenhub.go.id/peraturan/detail?data=1eBUsprRTnoIduYkm1mrLN4JFpoWuBVmX4OfDqKql62A8ggjMOW7FwY4uXW8AcUugc4jtT5NR4MVS4TsoffMoAkb4aDmLNCOW5V8Qp6RKNU019J5mGmuEoi5Q4Main2bHpGAlsXgjSoQu0sJ2NI8iRVNrl>
- [9] Pemerintah Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Indonesia, 2018, p. LN.2018/No. 2, TLN No. 6178. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>
- [10] Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan, *Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Kuningan Menurut Pengeluaran 2021-2025*, 18th ed. Kabupaten Kuningan: BPS Kabupaten Kuningan, 2026. [Online]. Available: <https://kuningankab.bps.go.id/id/publication/2026/04/30/e4001d61b7c052e9089372bf/produk-domestik-regional-bruto-kabupaten-kuningan-menurut-pengeluaran-2021-2025.html>
- [11] K. T. Geurs and B. van Wee, "Accessibility evaluation of land-use and transport strategies: Review and research directions," *J. Transp. Geogr.*, vol. 12, no. 2, pp. 127–140, 2004, doi: 10.1016/j.jtrangeo.2003.10.005.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, 2022.
- [13] S. Mokoginta, A. Lopian, and ..., "Analisis Pengaruh Standar Pelayanan Minimal (Spm) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pertumbuhan Ekonomi Kotamobagu," ... *Ekon. Dan ...*, vol. 24, no. 2, pp. 207–223, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpek/article/view/45164%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpek/article/download/45164/41181>
- [14] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [15] S. Arikunto and C. S. A. Jabar, *Evaluasi program pendidikan : pedoman teoretis praktis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan / penulis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.