

EVALUASI KINERJA ASET TERMINAL TERPADU MERAK KOTA CILEGON

Nurlaila Fadjarwati^{1*} & Bunga Ayu Sunerla²

1,2Program Studi Manajemen Aset Politeknik Negeri Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat*

*Corresponding author. e-mail: bunga.ayu.mas19@polban.ac.id

ABSTRACT

Type A passenger terminal with the name Terminal Terpadu Merak with land rights status based on the Minutes of Handover Number PL.301/311/DJPD/2018, the management is officially under the Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VIII of Banten Province. Based on preliminary observations, there are several phenomena that indicate problems related to facilities in the terminal area. Among them are architectural damage to the organizer's office, no receptionist, no written information boards available, poor drainage conditions, minimal trash bins, rusty sinks and non-working taps, rusty chairs, and broken toilets. This study aims to evaluate the performance of terminal assets using six dimensions, namely: 1) Safety and Security, 2) Access, 3) Information, 4) Connection and Reliability, 5) Environment, and 6) Allied Facilities. The research method used is descriptive research method with quantitative and qualitative approaches. Data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires, and literature studies. Central issue from this research, it is known that the assets at the Terminal Terpadu Merak as a supporting building for transportation infrastructure have not performed optimally.

Keyword: Passenger Terminal, Facility Assets

ABSTRAK

Terminal penumpang tipe A dengan nama Terminal Terpadu Merak dengan status tanah Hak Pakai berdasarkan Berita Acara Serah Terima Nomor PL.301/311/DJPD/2018 maka pengelolaan Terminal Terpadu Merak resmi berada dibawah Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VIII Provinsi Banten. Berdasarkan observasi pendahuluan, terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan indikasi masalah terkait fasilitas-fasilitas di area terminal. Diantaranya kerusakan arsitektur kantor penyelenggara, tidak ada petugas resepsionis, tidak tersedia papan informasi tertulis, kondisi drainase yang tidak baik, tempat sampah yang minim keberadaannya, wastafel berkarat dan keran tidak menyala, kursi berkarat, dan kondisi toilet rusak. Penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi kinerja aset terminal dengan menggunakan enam dimensi yaitu: 1) Safety and Security, 2) Access, 3) Information, 4) Connection and Reliability, 5) Environment, dan 6) Allied Facilities. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Central issue dari penelitian ini yaitu diketahui aset di Terminal Terpadu Merak sebagai bangunan pendukung infrastruktur transportasi belum optimal kinerjanya.

Kata kunci: Terminal Penumpang, Aset Fasilitas

1. PENDAHULUAN

Menurut Srinivasu & Rao (2013) infrastruktur secara umum didefinisikan sebagai perangkat fasilitas di mana barang dan jasa disediakan untuk publik. Bangunan terminal merupakan bangunan pendukung infrastruktur. Ketersediaannya menjadi salah satu sorotan masyarakat dan pemerintah karena merupakan bentuk pelayanan umum. Ada kebutuhan untuk mengevaluasi sebuah bangunan publik berdasarkan parameter yang berbeda.

Terminal penumpang tipe A dengan nama Terminal Terpadu Merak berdasarkan Berita Acara Serah Terima Nomor PL.301/311/DJPD/2018 maka pengelolaan Terminal Terpadu Merak resmi berada dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, yaitu oleh

Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VIII Provinsi Banten. Terminal Terpadu Merak dengan status tanah Hak Pakai, dibangun untuk memudahkan aksesibilitas serta konektivitas di Kota Cilegon.

Krisantinus dkk (2021) berpendapat bahwa terminal merupakan tempat untuk melayani pemberhentian dan keberangkatan kendaraan bus serta harus menyediakan fasilitas bagi calon penumpang angkutan umum dan semua orang yang berada di terminal bus. Menurut Rodrigue (2020) terminal merupakan lokasi sentral dan perantara dalam mobilitas penumpang, pelaku jasa transportasi, dan barang serta dapat menjadi titik pertukaran antara moda transportasi dan jaringannya masing-masing.

Berdasarkan observasi pendahuluan, kondisi eksisting pada kantor pengelola terminal ditemukan bahwa beberapa bagian dinding terdapat rembesan air, handrail pada tangga yang sudah berkarat, dan kondisi beberapa lantai keramik yang pecah. Kondisi kantor pengelola terminal tersebut disajikan pada Gambar 1.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 1. Kerusakan Arsitektur Kantor Penyelenggara

Ditemukan bahwa bila hari hujan arena parkir kendaraan pribadi dan akses menuju pintu masuk di Terminal Terpadu Merak tergenang air. Kondisi area parkir tersebut disajikan pada Gambar 2.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 2. Kondisi Area Parkir

Dari fasilitas kebersihan diketahui bahwa terdapat tempat sampah yang kondisinya sudah berkarat dan minim keberadaannya. Selain itu, wastafel-wastafel yang ada di terminal kondisinya pun sudah berkarat dan keran airnya tidak dapat digunakan. Kondisi tempat sampah dan wastafel tersebut disajikan pada Gambar 3.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 3. Tempat Sampah dan Wastafel

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kinerja aset Terminal Terpadu Merak berdasarkan Performance Indicator menurut Ikhlak dkk (2017) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja terminal dilakukan berdasarkan enam dimensi: *Safety and Security, Access, Information, Connection and Reliability, Environment, dan Allied Facilities*. Indikator-indikator kinerja tersebut dinilai dapat menjadi alat yang berguna untuk membuat keputusan yang tepat mengenai peningkatan dalam berbagai aspek fasilitas terminal. Adapun standar normatif yang digunakan yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang mengatur standar fasilitas Terminal Terpadu Merak sebagai terminal penumpang tipe A.

2. METODOLOGI

Objek Penelitian

Objek yang dikaji pada penelitian studi kasus ini adalah Terminal Terpadu Merak di Kota Cilegon. Terminal Terpadu Merak mempunyai luas bangunan 18.586 m². Terminal Terpadu Merak menyediakan jasa bagi para pengguna transportasi umum di wilayah Kota Cilegon. Secara administratif Terminal Terpadu Merak berlokasi di Jalan RE Martadinata No. 1, Kelurahan Tamansari, Kecamatan Pulo Merak, Kota Cilegon, Banten. Secara geografis terletak di 5°56'04"S 106°00'01"E.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif pada penelitian ini berhubungan dengan pengumpulan data-data lapangan yang berupa angka. Sementara itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran dan menganalisis kondisi eksisting dan standar atau peraturan yang berlaku sebagai kondisi ideal terminal sebagai simpul moda transportasi atas fenomena permasalahan yang dikaji. Data primer mengenai kondisi eksisting dari Terminal Terpadu Merak diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi objek.

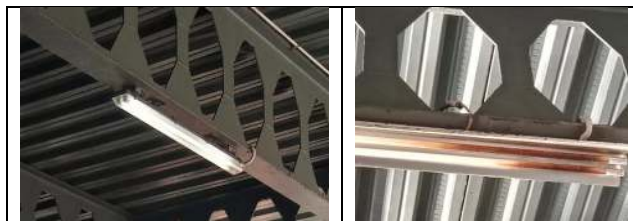
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Safety and Security

Masalah keselamatan dan keamanan selalu menjadi perhatian setiap penumpang (Hamid dkk, 2015). Merujuk dari Fakhrahmad (2022) terminal sebagai sistem transportasi umum memiliki potensi yang tinggi untuk kegiatan kriminal karena aksesibilitasnya yang tinggi dan menjadi tempat mobilitas banyak orang.

1. Lampu yang Memadai

Menurut Ayuningtyas & Purwaningsih (2018) lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di terminal serta memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa. Berdasarkan hasil observasi, lampu-lampu terpasang di area bangunan dan koridor- Namun dijumpai bahwa terdapat lampu yang sudah mati. Berikut dokumentasi kondisi lampu di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 4.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 4. Kondisi Lampu pada Terminal Terpadu Merak

2. Petugas Keamanan

Berdasarkan hasil observasi keberadaan pos petugas penjaga keamanan di Terminal Terpadu Merak dapat ditemui saat memasuki pintu masuk terminal. Berikut

dokumentasi pos petugas keamanan di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 5.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 5. Ketersediaan Pos Petugas Keamanan

3. Bantuan Darurat

Berdasarkan hasil observasi pada Terminal Terpadu Merak tidak tersedia adanya stiker pengaduan. Untuk APAR sendiri hanya terdapat stiker namun keberadaan dari APAR itu sendiri tidak ditemukan. Berikut dokumentasi bantuan darurat di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 6.



Stiker APAR

Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 6. Ketersediaan Bantuan Darurat

4. CCTV

Menurut Van Melik dkk (2007) keberadaan CCTV harus ditempatkan tersebar pada titik-titik rawan atau berbahaya pada ruang publik. Berdasarkan observasi diketahui bahwa keberadaan CCTV terletak di jembatan konektivitas yang menghubungkan Terminal Terpadu Merak dengan Dermaga Eksekutif Merak dan Sosoro Mall. Berikut dokumentasi ketersediaan CCTV di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 7.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 7. Ketersediaan CCTV pada Terminal Terpadu Merak

5. Pusat Kendali

Berdasarkan hasil observasi, dijumpai terdapat kerusakan pada atap kantor penyelenggara terminal dan rembesan pada dinding. Berikut dokumentasi pusat kendali di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 8.



(a) Pos Kedatangan

(b) Kantor Penyelenggara

Sumber: Peneliti, 2022

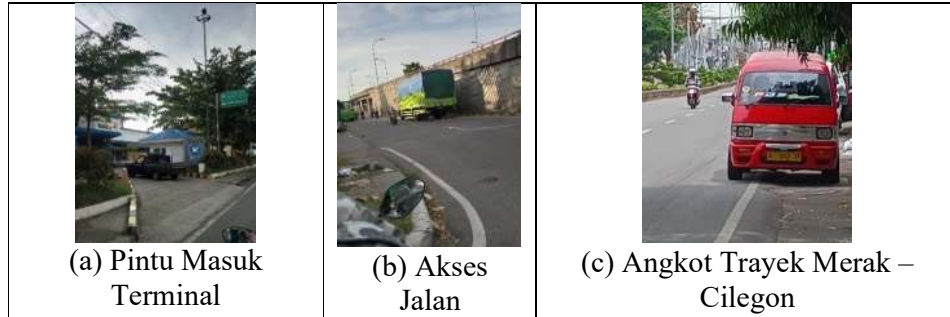
Gambar 8. Kondisi Pusat Kendali pada Terminal Terpadu Merak

Access

Menurut Affif (2021) aksesibilitas didefinisikan sebagai kualitas transit yang melayani lokasi tertentu dan kemudahan orang menuju terminal dan lokasi terminal.

1. Penghubung ke Jalan Terdekat

Berdasarkan hasil observasi, letak Terminal Terpadu Merak berada tepat di sisi jalan akses tol Merak dengan volume lalu lintas yang tinggi. Lokasinya mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Berikut dokumentasi kondisi aksesibilitas di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 9.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 9. Aksesibilitas di Terminal Terpadu Merak

2. Akses bagi Penyandang Disabilitas

Standar fasilitas penyandang difabel dalam indikator aksesibilitas yakni terdapat *ramp portable* atau *ramp* permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari *platform* ke kendaraan. Berdasarkan observasi di Terminal Terpadu Merak terdapat ramp bagi penyandang disabilitas.

Information

Keberadaan informasi di terminal bus merupakan kebutuhan di ruang publik sebagai pendukung transportasi perkotaan.

1. Resepsionis

Berdasarkan hasil observasi pada Terminal Terpadu Merak tidak ada petugas yang berada di meja resepsionis. Berikut dokumentasi kondisi meja resepsionis di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 10.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 10. Ketersediaan Meja Resepsionis pada Terminal Terpadu Merak

2. Signage

Berdasarkan hasil observasi, di area Terminal Terpadu Merak sudah terdapat *signage* penunjuk fasilitas namun tidak ditemukan *signage* yang berupa himbauan atau

larangan dan denah lokasi. Dijumpai juga penempatan *signage* pada tempat minim cahaya atau terhalang benda lain.

3. Informasi Jadwal

Berdasarkan hasil observasi, di area Terminal Terpadu Merak memang dapat ditemukan keberadaan papan informasi namun tidak tertulis mengenai mengenai informasi yang seharusnya ada. Namun dijumpai adanya *board display* yang menampilkan jalur keberangkatan dan trayek. Berikut dokumentasi kondisi papan informasi di Terminal Terpadu Merak disajikan pada Gambar 11.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 11. Ketersediaan Papan Informasi pada Terminal Terpadu Merak

Connection and Reliability

Kinerja tepat waktu adalah ukuran keandalan yang paling banyak digunakan pada tingkat layanan publik dan dapat diterapkan pada layanan transit seperti halte dan terminal. Berdasarkan hasil wawancara dengan BPTD VIII wilayah Provinsi Banten selaku pengelola, diketahui bahwa *time table* bus di Terminal Terpadu Merak yaitu 15 – 20 menit. Namun pengunjung menyatakan bahwa bus sering terlambat berangkat sekitar 10 – 15 menit.

Environment

Sayevand dkk (2019) berpendapat bahwa lingkungan adalah aset dan modal (*capital*) bersama bagi manusia. Menurut Ditjen Kesehatan Masyarakat (2019) untuk mewujudkan kondisi terminal sehat, bersih, aman, dan nyaman perlu suatu upaya intervensi perbaikan kualitas lingkungan.

1. Drainase yang Memadai

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa bila terjadi hujan deras terdapat area di terminal yang tergenang air seperti pada trotoar menuju tempat parkir

kendaraan pribadi dan kantor penyelenggara terminal. Hal ini menunjukkan bahwa drainase yang ada di Terminal Terpadu Merak tidak berfungsi dengan baik.

2. Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara di terminal sangat penting karena terminal merupakan bangunan gedung dengan berbagai aktivitas didalamnya. Berdasarkan hasil observasi pada kawasan Terminal Terpadu Merak terdapat polusi-polusi yang berasal dari asap kendaraan. Hal tersebut kian diperparah oleh ketiadaan RTH.

3. Kebersihan di Area Terminal

Berdasarkan hasil observasi, di kawasan Terminal Terpadu Merak tidak ada keberadaan taman yang secara khusus ditetapkan sebagai RTH. Namun masih terdapat pohon yang ditanam di Terminal Terpadu Merak. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 12 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 12. Ketersediaan Tanaman di Terminal Terpadu Merak

Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa berbagai fasilitas yang tersedia di terminal pun kondisinya terbilang kotor. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hal. Adanya sampah terutama sampah plastik dan bekas puntung rokok yang berserakan di area bangunan terminal. Masalah lainnya kebanyakan tempat sampah yang tersedia di area terminal bukan merupakan tempat sampah terpisah. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 13 yang disajikan berikut.



Gambar 13. Ketersediaan Tempat Sampah pada Terminal Terpadu Merak
Sumber: Peneliti, 2022

Allied Facilities

Merujuk dari Rosita dkk (2016) fasilitas merupakan saran dan prasarana yang mendukung operasional bangunan untuk mengakomodasi segala kebutuhan pengguna.

1. Area Tunggu

Berdasarkan hasil observasi, pada ruang tunggu terdapat kursi duduk yang dapat menampung 28 orang. Dari keseluruhan jumlah tersebut, kondisi kursi sudah berkarat dan busa duduknya sobek. Ruang tunggu bagi penumpang di Terminal Terpadu Merak merupakan ruang tunggu di ruangan terbuka sehingga tidak menggunakan kipas angin maupun *air conditioner*. Kondisi ruang tunggu dapat dilihat pada Gambar 14 yang disajikan berikut.



Gambar 14. Ketersediaan ruang tunggu pada Terminal Terpadu Merak
Sumber: Peneliti, 2022

2. Loket tiket

Berdasarkan hasil observasi di Terminal Terpadu Merak sudah tersedia fasilitas loket tiket. Loket tiket tersebut menjadi tempat bagi para calon penumpang yang membutuhkan tiket jasa angkutan bus. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 15 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 15. Ketersediaan Loket Tiket pada Terminal Terpadu Merak

3. Kios makanan

Berdasarkan hasil observasi di Terminal Terpadu Merak dapat dilihat adanya keberadaan kios-kios yang menjual makanan, minuman, dan oleh-oleh. Ditemukan pula kondisi lantai kios makanan yang kotor.

4. Masjid

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas masjid di area Terminal Terpadu Merak sudah dilengkapi dengan tempat wudhu terpisah bagi laki-laki dan wanita namun tidak ada fasilitas disabilitas. Masalah lainnya di tempat wudhu tercium bau pesing dan terdapat lumut pada dinding-dindingnya. Masjid tersebut dapat menampung sekitar 30 jamaah serta didalamnya terdapat sekat pemisah antara laki-laki dan wanita. Kondisi masjid dapat dilihat pada Gambar 16 yang disajikan berikut.



(a) Masjid

(c) Tempat Wudhu Wanita

(d) Tempat Wudhu Pria

Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 16. Ketersediaan Masjid pada Terminal Terpadu Merak

5. Fasilitas ATM

Berdasarkan hasil observasi keberadaan fasilitas ATM tidak tersedia di Terminal Terpadu Merak.

6. Area parkir

Berdasarkan hasil observasi pada kawasan Terminal Terpadu Merak sudah tersedia keberadaan fasilitas parkir bagi kendaraan roda dua dan roda empat. Area parkir dilengkapi dengan pos parkir, mesin tiket parkir otomatis, *barrier*, dan marka.

Namun menurut observasi tata letak marka di area parkir masih belum tepat karena terhalang oleh pohon. Kondisi tempat parkir dapat dilihat pada Gambar 17 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 17. Ketersediaan Tempat Parkir pada Terminal Terpadu Merak

7. Area keberangkatan dan kedatangan terpisah

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa di Terminal Terpadu Merak jalur pemberangkatan, kedatangan bus, dan area menurunkan penumpang sudah terletak secara terpisah. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 18 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 18. Area Keberangkatan dan Kedatangan

8. Toilet (Pria/wanita)

Berdasarkan hasil observasi di kawasan Terminal Terpadu Merak tidak tersedia toilet bagi penyandang disabilitas. Adapun jumlah toilet untuk pria hanya tersedia 2 urinoir, 2 WC, dan 1 wastafel. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 19 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 19. Kondisi Toilet Pria di Terminal Terpadu Merak

Adapun jumlah toilet untuk wanita hanya tersedia 5 WC dan 3 wastafel. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 20 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 20. Kondisi Toilet Wanita di Terminal Terpadu Merak

9. Fasilitas internet

Berdasarkan hasil observasi di kawasan Terminal Terpadu Merak sudah tersedia area jaringan internet/wifi. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 21 yang disajikan berikut.



Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 21. Ketersediaan wifi pada Terminal Terpadu Merak

10. Fasilitas pejalan kaki

Berdasarkan hasil wawancara dengan BPTD VIII Wilayah Provinsi Banten, jalur pejalan kaki yang tersedia di area Terminal Terpadu Merak berupa jembatan

penyeberangan atau disebut jembatan konektivitas yang dilengkapi CCTV dan lampu. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 22 yang disajikan berikut.



Sumber: Peneliti, 2022

Gambar 22. Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki pada Terminal Terpadu Merak

11. Area pemeliharaan/perbaikan

Berdasarkan hasil observasi area perbaikan ringan kendaraan umum tidak tersedia di Terminal Terpadu Merak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan hasil dan pembahasan evaluasi kinerja aset di Terminal Terpadu Merak yaitu:

1. Fasilitas yang belum memenuhi kriteria yaitu lampu, bantuan darurat, CCTV, pusat kendali, resepsionis, *signage*, papan informasi, drainase, fasilitas kebersihan, kursi ruang tunggu, masjid, dan toilet.
2. Fasilitas yang tidak tersedia yaitu Ruang Terbuka Hijau (RTH), fasilitas ATM, dan area pemeliharaan/perbaikan.

Saran

Untuk menunjang fungsi utama terminal sebagai simpul transportasi darat maka direkomendasikan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Banten mengembangkan aset fasilitas fisik untuk mengoptimalkan kinerja aset di Terminal Terpadu Merak.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Affif, A. M. (2021). Pengaruh Desain Fasilitas Halte terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Metro Deli. *SPACE*, 8(2).
- Fakhrahmad, S. M., Soltani, A., & Roosta, M. (2022). Assessment of travelers' fear of crime in intercity bus terminals: the case of Karandish terminal of Shiraz. *Journal of Transportation Security*, 15(1), 69-85.
- Hamid, N. A., Tan, P. L., ZALI, M. F. M., Rahamat, N. U., & Abd Aziz, N. (2015). Safety and security needs of commuter rail services-travellers' perceptions. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 11, 1495-1506.
- Ikhlaq, S., Javid, M. A., & Qayyum, T. I. (2017). Evaluation of user's perceptions regarding performance indicators of intercity bus terminals in Lahore, Pakistan. *Transport Problems*, 12(2), 123-136.
- Krisantinus, Y., Siahaan, U., & Simatupang, S. (2021, October). Bus terminal planning with the TOD approach for Jakarta, case study Kampung Rambutan bus terminal. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 878, No. 1, p. 012019). IOP Publishing.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- Rodrigue, Jean-Paul. (2020). *The Function of Transport Terminals (5th)*, *The Geography of Transport Systems*. Routledge: New York. (hal. 456).
- Sayevand, M., Mohammadi, A., Moattar, F., & Babaei, V. Environmental management solutions for bus terminals utilizing SWOT analysis. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 4(2), 145-156.
- Srinivasu, B., & Rao, P. S. (2013). Infrastructure development and economic growth: Prospects and perspective. *Journal of business management and Social sciences research*, 2(1), 81-91.
- Van Melik, R., Van Aalst, I., & Van Weesep, J. (2007). Fear and fantasy in the public domain: the development of secured and themed urban space. *Journal of urban design*, 12(1), 25-42.