

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL RUKO PATETEN ANTAR KOTA BITUNG DAN PULAU LEMBEH

¹ Riva A. Haruna, ² I.r. N.A.R.A. Mamarimbing, ST, MT, ³ I.r. Nicky Rampengan, M. Sc

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Manado

Email: rivaharuna@gmail.com

Abstrak

Pentingnya transportasi laut dalam menunjang aksesibilitas dan mobilitas serta perekonomian di wilayah Kota Bitung sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi bagi masyarakat Kota Bitung khususnya masyarakat Pulau Lembeh yang dipisahkan oleh laut dan selat. Terminal Ruko adalah salah satu tempat yang disinggahi penumpang antar Kota Bitung ke Pulau Lembeh atau sebaliknya. Terminal ini sangat berperan penting bagi lalu lintas transportasi laut untuk mobilitas penumpang, barang dan jasa yang ada di Kota Bitung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terminal yang ditinjau dari kapasitas sarana dan prasarana yang ada dan mendapatkan solusi dalam peningkatan pelayanan terminal bagi penumpang di terminal Ruko Pateten Bitung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitis dengan rancangan penelitian menggunakan metode survey. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, Tingkat Pelayanan di Terminal Ruko Pateten Kota Bitung sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi didasarkan pada penilaian dari 5 variabel tolok ukur yang penulis gunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini, serta masih terdapat banyak kekurangan dan banyak pelayanan yang belum memadai dari segi sarana, prasarana maupun jasa.

Kata kunci: Tingkat Pelayanan, Terminal, Kuantitatif

Abstract

The importance of sea transportation in supporting accessibility and mobility as well as the economy in the City of Bitung greatly influences the economic development of the people of Bitung City, especially the people of Lembeh Island, which are separated by sea and straits. The Ruko Terminal is one of the places where passengers stop between Bitung City and Lembeh Island or vice versa. This terminal plays an important role for sea transportation traffic for the mobility of passengers, goods and services in Bitung City. This study aims to determine the level of terminal service in terms of the capacity of existing facilities and infrastructure and obtain solutions in improving terminal services for passengers at the Ruko Pateten Bitung terminal. The method used in this research is quantitative. The type of research used is descriptive analytical research design using survey methods. Based on the results of data analysis and discussion, the Service Level at the Pateten Ruko Terminal in Bitung City is good, but still needs to be improved based on an assessment of the 5 benchmark variables that the author uses to measure the level of service quality in this study, and there are still many shortcomings and many Inadequate services in terms of facilities, infrastructure and services.

Keywords: Service Level, Terminal, Quantitative

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang dan orang/manusia) dari satu tempat (tempat asal) ketempat lainnya (tempat tujuan) Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu menentukan keberhasilan pembangunan (Sakti 2012: 7-8). Dengan adanya transportasi akan memudahkan masyarakat dalam menjalankan semua aktivitasnya serta dapat mempercepat pertumbuhan sarana

ekonomi maupun pembangunan pada suatu daerah.

Pentingnya transportasi laut dalam menunjang aksesibilitas dan mobilitas serta perekonomian di wilayah Kota Bitung sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi bagi masyarakat Kota Bitung khususnya masyarakat Pulau Lembeh yang dipisahkan oleh laut dan selat.

Terminal Ruko adalah salah satu tempat yang disinggahi penumpang antar Kota Bitung ke Pulau Lembeh atau sebaliknya. Terminal ini sangat berperan

penting bagi lalu lintas transportasi laut untuk mobilitas penumpang, barang dan jasa yang ada di Kota Bitung.

Terminal ini sangat berperan penting bagi lalu lintas transportasi laut untuk mobilitas penumpang, barang dan jasa yang ada di Kota Bitung. Kondisi terminal yang ada nampak bahwa terminal Ruko Bitung ini belum memadai.

Kondisi yang terjadi adalah kebanyakan penumpang masih merasa kurang nyaman yang disebabkan oleh (1) tidak tersedianya fasilitas ruang tunggu bagi penumpang saat akan menunggu perahu tiba; (2) fasilitas kamar mandi yang belum memadai; (3) fasilitas tempat parkir perahu yang tidak beraturan; (4) fasilitas tempat parkir kendaraan beroda dua dan empat belum memadai serta banyaknya warung kecil membuat terminal semakin sempit (5) Akses masuk keluar terminal susah; (6) fungsi ruang terminal untuk kedatangan penumpang masih belum optimal dalam penggunaannya serta ukuran kapal yang belum memadai, panjang yang masih terbilang kurang serta kurangnya perhatian dan peraturan dari dinas perhubungan sehingga seharusnya dibuat perencanaan dan sistem tingkat pelayanan dermaga terminal harus lebih memadai lagi baik dari segi pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana maupun (7) fasilitas terminal belum memadai.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Ruko Pateten Antar Kota Bitung dan Pulau Lembeh.”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitis dengan rancangan penelitian menggunakan metode survey. Penelitian deskriptif menurut Punaji Setyosari (2010:16) adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau

mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Prosesnya dilakukan melalui analisis data dan informasi aktual dan penjarangan opini responden melalui suvey berupa kuisisioner terkait dengan upaya untuk mengetahui tingkat pelayanan terminal Ruko Pateten Kota Bitung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Kuisisioner Responden.

Dalam variabel ini disebutkan bahwa pelayanan di Terminal Pateten Bitung harus mampu memenuhi harapan, prefensi serta kebutuhan penumpang dengan indikator keandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan dan kenyamanan (Assurance), empati dan perhatian (Empathy), berwujud dan nyata (Tangible), aksesibilitas dan kenyamanan (Accessibility).

a. Keandalan (Reability)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata	Kategori
1	Jadwal Kedatangan Kendaraan Secara Tertulis	4,0	Sangat Baik/Sangat Berkualitas
2	Jadwal Keberangkatan Kendaraan Secara Tertulis	3,8	Sangat Baik/Sangat Berkualitas
3	Loket Penjualan Tiket	1,87	Kurang Baik/ Kurang Berkualitas
4	Kantor Penyelenggara Terminal	2,85	Baik/Berkualitas
5	Petugas Operasional Terminal	3,47	Sangat baik / sangat berkualitas
	Total	3,19	
	Rata-Rata		Baik/Berkualitas

Berdasarkan rekapitulasi Ketepatan dan Relevansi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa hasil rata-rata dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang diberikan adalah 3,19 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori

Baik/Berkualitas. Dari hasil rata-rata ini menunjukkan bahwa pelayanan di terminal penumpang terminal ruko pateten bitung sudah mulai mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang dalam kategori Keandalan (*Reability*).

b. Ketanggapan (Responsiveness)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata	Kategori
1	Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan Angkutan Umum	2,51	Kurang baik / kurang berkualitas
2	Informasi Angkutan Lanjutan	2,54	Baik / berkualitas
3	Fasilitas Keselamatan Jalan dalam Terminal	3,31	Baik / berkualitas
	Total	2,78	
	Rata-Rata	Baik/Berkualitas	

Berdasarkan rekapitulasi ketepatan dan relevansi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa hasil rata-rata dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang diberikan adalah 2,78 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori baik/berkualitas. dari hasil rata-rata ini menunjukkan bahwa pelayanan di terminal penumpang terminal ruko pateten bitung sudah mulai mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang dalam kategori ketanggapan (*responsiveness*)

c. Jaminan, Kenyamanan (Assurance)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata	Kategori
1	Media Pengaduan Gangguan Keamanan	3,27	Baik / berkualitas
2	Petugas Keamanan Menjaga Ketertiban Bagi Pengguna Terminal	3,58	Sangat baik / sangat berkualitas
3	Lampu Penerangan Ruangan di Terminal	2,32	Kurang baik / kurang berkualitas
	Total	3,05	
	Rata-Rata	Baik/Berkualitas	

Berdasarkan rekapitulasi ketepatan dan relevansi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa hasil rata-rata dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang diberikan adalah 3,05 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori baik/berkualitas. dari hasil rata-rata ini menunjukkan bahwa pelayanan di terminal penumpang terminal ruko pateten bitung sudah mulai mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang dalam kategori Jaminan, Kenyamanan.

d. Empati, Perhatian (Empathy)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata	Kategori
1	Informasi Fasilitas Kesehatan	3,0	Baik / berkualitas
2	Informasi Pelayanan Kesehatan	2,72	Baik / berkualitas
	Total	2,86	
	Rata-Rata	Baik/Berkualitas	

Berdasarkan rekapitulasi ketepatan dan relevansi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa hasil rata-rata dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang diberikan adalah 2,86 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori baik/berkualitas. dari hasil rata-rata ini menunjukkan bahwa pelayanan di terminal penumpang terminal ruko pateten bitung sudah mulai mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang dalam kategori Empati, Perhatian (*Empathy*).

e. Berwujud, Nyata (Tangible)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata	Kategori
1	Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan	2,41	Kurang Baik / kurang berkualitas
2	Ruang Tunggu Keberangkatan (Boarding)	2,22	Kurang baik / kurang berkualitas
3	Fasilitas Peribadatan/Musholah	1,61	Tidak baik / tidak berkualitas
4.	Rumah Makan	3,94	Sangat

			Baik / sangat berkualitas
5.	Fasilitas dan Petugas Kebersihan Terminal	3,18	Baik / berkualitas
6.	Toilet, WC/MCK	2,44	Kurang baik / kurang berkualitas
7.	Tempat Parkir Kendaraan	2.4	Kurang baik / kurang berkualitas
	Total	2,6	
	Rata-Rata	Baik/Berkualitas	

Berdasarkan rekapitulasi ketepatan dan relevansi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa hasil rata-rata dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang diberikan adalah 2,67 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori baik/berkualitas. dari hasil rata-rata ini menunjukkan bahwa pelayanan di terminal penumpang terminal ruko pateten bitung sudah mulai mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang dalam kategori Berwujud, Nyata (Tangible).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Fasilitas Sisi Darat Terminal Ruko Pateten Bitung yaitu : 1) Luas terminal = 6000 m²; 2) Luas parkir kendaraan = 1107m² ; 3) Luas loket = 3m² ; 4) Luas ruang informasi = 4m² ; 5) kamar mandi = 3m² ; 6) Luas Kios= 450m².

1. Tingkat Pelayanan di Terminal Ruko Pateten Kota Bitung sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi didasarkan pada penilaian dari 5 variabel tolok ukur yang penulis gunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini, serta masih terdapat banyak kekurangan dan banyak pelayanan yang belum

memadai dari segi sarana, prasarana maupun jasa. Terdapat beberapa hal yang sebagian besar membuat penumpang mengeluh dan diharapkan kedepannya dapat diperbaiki, diantaranya penumpang masih mengeluh perihal kenyamanan yg didapatkan dari pelayanan seperti ketertiban, kenyamanan serta keamanan yang dirasakan penumpang masih belum baik dan belum memadai, toilet yang tersedia masih kurang dari kata memadai, ruang tunggu, ruang informasi serta pelayanan kesehatan belum tersedia dan masih ada beberapa kekurangan lainnya yang sudah di uraikan pada bab sebelumnya yang masih terus diperbaiki serta ditingkatkan lagi.

2. Dari hasil penelitian terdapat beberapa Solusi untuk usaha perbaikan yaitu Di terminal Ruko Pateten Kota Bitung perlu di bangun gedung ruang tunggu yang lengkap dengan fasilitas agar penumpang merasa nyaman serta aman pada fasilitas yang ada, Menunjang ketertiban dalam proses muat penumpang atau barang dan meminimalisir terjadinya penumpukan kendaraan di terminal, Pengelolaan terminal agar melakukan penambahan luasan gedung terminal penumpang dan juga penambahan lahan parkir di terminal Ruko Pateten sehingga mampu menampung pengunjung dalam waktu sibuk, Perlu menyediakan fasilitas utama dan penunjang agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar tingkat pelayan yang berlaku, Perlu memaksimalkan pelayanan baik dari segi fasilitas maupun jasa kepada masyarakat pengguna terminal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran terkait tentang tingkat pelayanan di Terminal Ruko Pateten Kota Bitung, diantaranya adalah

1. Di terminal Ruko Pateten Kota Bitung perlu disediakan fasilitas Ruang tunggu, tempat penitipan barang atau jasa untuk masyarakat dan pengunjung yang datang di terminal.
2. Pihak terminal kiranya lebih memperhatikan sarana seperti lampu

penerangan di terminal Ruko Pateten Kota Bitung.

3. Pihak terminal perlu melakukan pengukuran kualitas tingkat pelayanan yang mereka berikan secara kontinu dan periodik

DAFTAR PUSTAKA

- Asrul Ardian Harahap (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Terminal Belawan. (Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Chopra, S dan Meindl, P. (2004). Supply Chain Management. New Jersey: Pearson Education
- Jinca, M. Yamin, 2011. Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem & Studi Kasus. Jakarta: Brilian Internasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan.(2004), KM52. Penyelenggaraan Terminal Penyeberangan.
- Malisan, J., & Chrisdijanto, I. H (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. Jurnal Penelitian Transportasi Laut 19(2), 76-87.
- Morlok. Edward. (2000). Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Bandung:Alfabeta
- Nasution, H.M, (2003). Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia
- Nur Nasution, M. (2004). Manajemen Transportasi, Jakarta : Penerbit Ghalia.
- Rais,F. (2017). Skripsi Analisis tingkat pelayanan dermaga lokal terminal tenau kupang. Malang : Universitaas Muhammadiyah Malang.
- Sagisolo, J., Sendow, T. K., Jefferson, L., & Manoppo, M. R. (2014). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Terminal Sorong. Jurnal Sipil Statik, 2(1). (47-54) ISSN: 2337-6732
- Sakti Adji Adisasmita. (2012). Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Triatmojo, Bambang, (1996). Perencanaan Terminal , Beta Offset, Yogyakarta.
- Undang– undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Wijaya, O. E. (2016). Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga Pada Terminal Bakauheni Provinsi Lampung (Doctoral dissertation, Universitas Lampung)

