

**SKRIPSI**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN DI  
TERMINAL BUS GINTE KABUPATEN DOMPU  
(Studi Kasus : Terminal Bus Ginte Kecamatan Woja Kabupaten Dompus)**

Diajukan sebagai syarat menyelesaikan Studi pada Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota jenjang strata I, Fakultas Teknik,  
Universitas Muhammadiyah Mataram



Di Susun Oleh :

**Dirta Uari Darniati**

**2020D1C035**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2024**

## ABSTRAK

Terminal Ginte merupakan terminal yang ada Kelurahan Kandai Dua, Kecamatan Woja Kabupaten Dompu dengan Terminal Tipe B yang berfungsi dalam melayani kendaraan penumpang untuk Angkutan antar Kota dan Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang ada di Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dan analisis skala likert.

Hasil analisis dari penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan yang ada di terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu berada pada kategori “cukup baik” dengan persentase 44% hal ini dapat dilihat dari kelima sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sub variabel pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, dan pelayanan kemudahan/keterjangkauan, sehingga dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan di terminal bus ginte sudah cukup baik bagi masyarakat yang sedang berada di terminal bus ginte. Akan tetapi masih ada beberapa indikator dari setiap pelayanan di terminal bus ginte yang kurang baik dan perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah, seperti tersedianya alat pemadam kebakaran pada beberapa titik, tersedianya pos pelayanan kesehatan, perbaikan pos keamanan, menyediakan papan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, menyediakan loket penjualan tiket, menyediakan tempat peribadatan/mushola, menyediakan tempat sampah, memperbaiki jalan yang rusak, memperbaiki papan informasi, dan menyediakan tempat khusus untuk istirahat para awak kendaraan.

**Kata kunci : Tingkat pelayanan, terminal Bus Ginte, persepsi masyarakat.**

## ABSTRACT

*The Ginte Terminal, located in Kandai Dua Village, Woja District, Dompu Regency, is a Type B terminal that serves intercity and interprovincial transportation (AKDP), city transportation (AK), and rural transportation (ADES). This study aims to determine public perceptions of the service quality at Ginte Bus Terminal, Dompu Regency. The analysis techniques used in this research are quantitative descriptive analysis and Likert scale analysis. The results show that the service level at Ginte Bus Terminal is categorized as "fairly good" with a 44% rating. This is based on five sub-variables used in the study: safety services, security services, reliability/regularity services, comfort services, and convenience/affordability services. While the service level is considered fairly good, there are still some indicators in each service category that require improvement by the government. These include the availability of fire extinguishers at several points, the provision of a healthcare station, the improvement of security posts, the installation of vehicle arrival and departure schedules, the availability of ticket sales counters, the provision of a prayer room (mushola), adequate trash bins, road repairs, updating information boards, and providing rest areas for vehicle crew members.*

**Keywords:** Service level, Ginte Bus Terminal, Public Perception.

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
UPT P3B**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem transportasi terdiri dari sistem kegiatan, sistem jaringan, dan sistem pergerakan. Sistem kegiatan berkaitan dengan pola ruang atau tata guna lahan tempat kegiatan manusia dilakukan, Sistem jaringan berkaitan dengan prasarana transportasi yang dibutuhkan untuk melakukan perpindahan. Sedangkan sistem pergerakan berkaitan dengan arus dan pola pergerakan lalu lintas yang dihasilkan dari sistem kegiatan dan sistem jaringan [1]. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Dengan peranan dan tujuan untuk memudahkan kebutuhan suatu wilayah. Peran transportasi sangat penting bagi kota. Selain menunjang mobilitas, transportasi juga berperan dalam kehidupan penduduk kota salah satunya sebagai alat bantu dalam pendistribusian dalam aspek ekonomi yang memiliki nilai terhadap penduduk [2]. Agar sistem transportasi ini dapat berjalan dengan lancar, terdapat beberapa elemen yang perlu diperhatikan yaitu kendaraan, jalan, terminal, dan muatan [1].

Simpul transportasi merupakan sebuah media yang memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mewujudkan kesinambungan antar pelayanan angkutan dalam menaik turunkan penumpang, membongkar dan memuat barang, serta dalam perpindahan antar moda angkutan [3]. Setiap wilayah perlu adanya simpul transportasi yang terorganisir satu sama lain yang dapat menghubungkan berbagai wilayah yakni berupa simpul transportasi nasional, simpul transportasi wilayah dan simpul transportasi lokal [3].

Simpul-simpul transportasi sangat berkaitan dengan berbagai wilayah dan di berbagai bidang. Simpul Transportasi sangat dibutuhkan dalam sistem transportasi yang dapat menghubungkan interaksi antar pusat kegiatan di berbagai wilayah seperti aktivitas Ekonomi, Sosial serta aktivitas lainnya yang berkaitan dengan berbagai kegiatan masyarakat berupa kegiatan produksi, konsumsi dan kegiatan distribusi yang dapat dimudahkan dengan

adanya simpul transportasi sehingga berbagai kegiatan masyarakat di berbagai wilayah dapat dimudahkan dengan adanya sistem transportasi yang diwadahi oleh simpul transportasi.

Sistem transportasi sangatlah penting bagi pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sosial masyarakat, Salah satunya sistem transportasi darat yang dapat menghubungkan masyarakat hingga ke pedesaan-pedesaan yang saling terhubung dengan transportasi darat lainnya yang dihubungkan oleh jalan, Salah satu infrastruktur yang paling dibutuhkan dalam sistem transportasi darat yakni terminal yang merupakan simpul transportasi darat [3].

Terminal merupakan salah satu elemen Transportasi yang sangat penting dan saling berkaitan dengan ilmu Perencanaan Wilayah dan Kota. Terminal adalah simpul transportasi yang menempati tata guna lahan tertentu dan berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan, dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan [1]. Dalam melakukan peran dan fungsi suatu wilayah yang berkaitan dengan sistem Transportasi yang ada, Kabupaten Dompu memiliki Terminal ginte yang menjadi salah satu wujud dari simpul Transportasi.

Terminal Ginte merupakan terminal yang ada Kelurahan Kandai Dua, Kecamatan Woja Kabupaten Dompu dengan Terminal Tipe B yang berfungsi dalam melayani kendaraan penumpang untuk Angkutan antar Kota dan Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Pedesaan (ADES) [4]. Terminal Ginte memiliki fasilitas pelayanan sebagai penunjang dalam melayani pergantian moda angkutan penumpang perjalanan yang ada di Kabupten Dompu.

Pada Terminal Ginte Kabupaten Dompu memiliki berbagai permasalahan salah satunya yaitu rusaknya berbagai fasilitas pelayanan terminal seperti bangunan utama terminal, Pagar, jalan serta banyaknya hewan ternak yang berkeliaran di area terminal selain itu di area terminal ginte terdapat pasar tradisonal yang kurang terawat sehingga menyebabkan terminal ginte tampak kumuh dan masih banyaknya fasilitas pelayanan

terminal yang tidak terpenuhi [5]. Berdasarkan pada kondisi beberapa fasilitas terminal yang kurang baik dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang ada di Terminal Ginte dan menimbulkan berbagai permasalahan seperti jalan yang rusak, tidak adanya tempat peribadatan atau mushola dan Ruang Terbuka Hijau berupa Taman yang kurang terawat.

Berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan Standar pelayanan terminal penumpang bahwa pada terminal penumpang wajib menyediakan Pelayanan Keselamatan, Pelayanan keamanan, Pelayanan kehandalan/keteraturan, Pelayanan kenyamanan, Pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan [6] dan berdasarkan peraturan lainnya dijelaskan bahwa terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi syarat keselamatan dan keamanan yaitu berupa fasilitas utama dan fasilitas penunjang terminal penumpang [7].

Terminal yang memiliki kondisi yang baik dan memiliki standar pelayanan terminal yang baik sesuai dengan peraturan yang ada, maka bisa dijadikan sebagai pusat kegiatan serta dapat menjadi tarikan terhadap aktivitas lain sehingga menjadikan terminal sebagai poros pertumbuhan baru pada kawasan sekitarnya dan berpengaruh terhadap jumlah penumpang atau pengunjung pada Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu. Berdasarkan isu permasalahan di atas maka perlu adanya penelitian terkait Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Pelayanan di Terminal Ginte Kabupaten Dompu. Penyusun dalam penelitian ini ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap isu permasalahan dan apa saja kekurangan dari tingkat pelayanan yang ada di Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu sehingga dapat dilakukan peningkatan pelayanan terminal agar dapat mendukung sistem transportasi yang terintegrasi, tertib, nyaman dan bermanfaat bagi masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dirumuskan yaitu :

Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat pelayanan yang ada di Terminal Bus Ginte?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang ada di Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam mengembangkan wawasan keilmuan terkait sistem transportasi di suatu wilayah.

2. Bagi pemerintah

- Dapat memberikan informasi terkait kondisi pelayanan yang ada di terminal bus ginte.
- Dapat dijadikan acuan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal yang lebih baik lagi kedepannya.

3. Bagi masyarakat

- Dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna terminal.
- Dapat meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar lokasi terminal.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan permasalahan yang akan menjadi fokus pembahasan pada suatu penelitian. Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah :

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah**

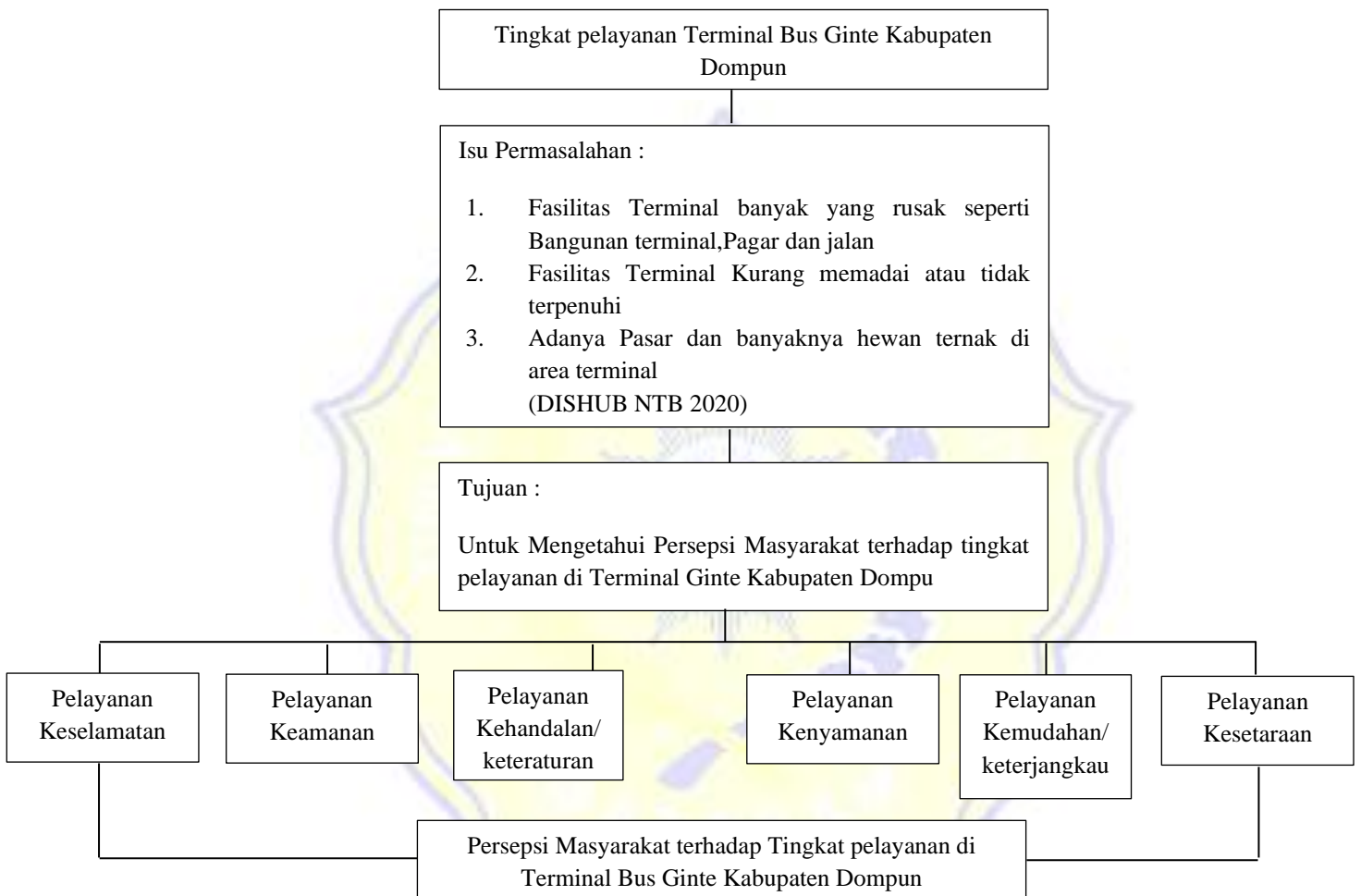
Ruang lingkup wilayah yang akan dijadikan objek penelitian yaitu Terminal Bus Ginte yang berda di Kecamatan Woja Kabupten Dompu dengan membatasi deliniasi penelittian yang berfokus pada wilayah yang ada di Terminal Bus Ginte Kabupaten Dompu.

#### **1.5.2 Ruang Lingkup Materi**

Ruang lingkup materi dari penelitian ini terbatas dalam mengkaji terkait tingkat pelayanan di Terminal Bus Ginte berdasarkan persepsi masyarakat

dengan membahas Indikator dalam Tingkat Pelayanan yaitu Pelayanan keselamatan, Pelayanan keamanan, Pelayanan kehandalan/keteraturan, Pelayanan kenyamanan, Pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan Pelayanan kesetaraan.

### 1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 : Bagan kerangka berpikir

Sumber : Penyusun, 2024



## 1.7 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam melakukan sebuah penelitian, Pendahuluan merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam suatu penelitian. Bab pendahuluan berisikan dari Latar belakang penelitian, Rumusan masalah, Tujuan, Ruang lingkup penelitian, Kerangka berpikir dan sistematika pembahasan dalam penelitian.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan literatur atau sering disebut dengan tinjauan pustakan merupakan suatu ringkasan yang bersifat komprehensif dari penelitian sebelumnya tentang suatu penelitian yang diteliti [7].

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini menjelaskan terkait data-data apa saja yang dibutuhkan sesuai dengan judul penelitian dan selanjutnya analisis untuk keperluan tertentu yang sesuai dengan penelitian yang diteliti serta menentukan solusi dari suatu permasalahan yang diteliti.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini menjelaskan terkait gambaran umum hasil penelitian berupa lokasi penelitian, hasil yang telah didapatkan dari penelitian dan pembahasan terkait hasil analisis data yang telah dilakukan.

- **BAB V PENUTUP**

Pada Bab penutup berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan menjelaskan secara singkat hasil dari analisis data yang telah dilakukan dan saran berisi masukan atau jalan keluar terhadap permasalahan yang ada pada ruang lingkup penelitian.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu dapat diketahui tingkat pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat di terminal bus ginte Kabupaten Dompu. Berdasarkan hasil penelitian, adapun persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan di terminal bus ginte dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 5.1.1 Persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu

Berdasarkan persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu yang terdiri dari 6 sub variabel dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 5.1 Persentase tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu**

No	Sub Variabel	Nilai Rata-rata	Persentase	Kategori
1	Pelayanan keselamatan	200	40%	Kurang baik
2	Pelayanan keamanan	197	39%	Kurang Baik
3	Pelayanan kehandalan/keteraturan	215	45%	Cukup Baik
4	Pelayanan kenyamanan	260	52%	Cukup Baik
5	Pelayanan kemudahan/keterjangkauan	230	46%	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>220</b>	<b>44%</b>	<b>Cukup Baik</b>

*Sumber : Hasil analisis 2024*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa setiap sub variabel pada tingkat pelayanan di terminal bus ginte berada pada kategori kurang baik seperti pada sub variabel pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan pelayanan kesetaraan serta berada pada kategori cukup baik pada sub variabel Pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan dan pelayanan kemudahan/keterjangkauan. Secara keseluruhan dari 5 sub variabel, adapun tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu berdasarkan persepsi masyarakat menunjukkan nilai rata-rata nya

yaitu sebesar 220 dengan persentase nilai 44% dan berada pada kategori yang cukup baik. Artinya tingkat pelayanan di terminal bus ginte Kabupaten dompu memiliki kondisi yang cukup baik menurut persepsi masyarakat yang sedang berada di terminal bus ginte. Akan tetapi masih ada beberapa indikator dari setiap pelayanan di terminal bus ginte yang kurang baik dan perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah. Adapun beberapa perbaikan yang harus dilakukan di terminal bus ginte Kabupaten Dompu yaitu :

- Pelayanan keselamatan :  
Pada pelayanan keselamatan perlu adanya peningkatan di beberapa indikator yang kurang baik seperti perbaikan pada jalur evakuasi, tersedianya alat kebakaran pada beberapa titik, perbaikan pos kesehatan, menyediakan tenaga kesehatan di terminal, tersedianya petunjuk jalur evakuasi, tersedianya pos pelayanan kesehatan, tersedianya panduan kesehatan dan perbaikan terhadap papan penanda terkait tempat pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
- Pelayanan keamanan  
Pada pelayanan keamanan perlu adanya peningkatan di beberapa indikator yang kurang baik seperti perbaikan pos keamanan yang sudah rusak, penambahan kamera pengawas di lokasi terminal bus ginte dan pemasangan stiker yang berisi nomor telepon atau SMS untuk tempat pengaduan jika terjadi gangguan keamanan di terminal bus ginte.
- Pelayanan kehandalan/keteraturan  
Pada pelayanan kehandalan/keteraturan perlu adanya beberapa peningkatan pelayanan di beberapa indikator seperti pengelola terminal harus menyediakan atau memperbaiki papan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara teratur setiap harinya, menyediakan atau memperbaiki jadwal kendaraan umum, menyediakan loket penjualan tiket.

- Pelayanan kenyamanan

Pada pelayanan kenyamanan maka perlu adanya beberapa peningkatan standar pelayanan seperti menyediakan tempat peribadatan/mushola, menyediakan tempat sampah di beberapa titik pada terminal, adanya tempat khusus untuk istirahat para pengemudi, membersihkan tumpukan sampah di saluran drainase.

- Pelayanan kemudahan/keterjangkauan

Pada pelayanan kemudahan/keterjangkauan perlu adanya peningkatan pada beberapa indikator seperti melakukan perbaikan jalan rusak di area jalur pemberangkatan dan kedatangan, menyediakan papan penanda pada jalur pemberangkatan dan kedatangan, memperbaiki papan informasi angkutan lanjutan dan informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum dan menyediakan tempat penitipan barang yang memadai.

## **5.2 Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak terkait yaitu masyarakat pengguna terminal seperti Para Penumpang, Pengunjung/pengantar dan awak kendaraan serta pemerintah dan pengelola terminal bus ginte Kabupaten Dompu, berikut saran yang dapat dijadikan masukan oleh pihak terkait :

### **5.2.1 Saran untuk pemerintah dan pengelola terminal bus ginte Kabupaten Dompu**

Berdasarkan persepsi masyarakat pengguna terminal bus ginte sebagian besar indikator disetiap pelayanan yang ada di terminal bus ginte yaitu kurang baik atau kurang memadai, sehingga untuk meningkatkan standar pelayanan yang ada di terminal bus ginte yang merupakan satu-satunya terminal penumpang yang ada di Kabupaten Dompu, maka pemerintah dan pengelola terminal bus ginte perlu meningkatkan pelayanan yang kurang baik seperti pada pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan pelayanan

kesetaraan. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan pada terminal bus ginte menjadi lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan serta rasa aman dan nyaman bagi para pengguna terminal bus ginte Kabupaten Dompu.

### **5.2.2 Saran untuk masyarakat pengguna terminal bus ginte Kabupaten Dompu**

Bagi para masyarakat pengguna terminal bus ginte diharapkan dapat memberikan masukan atau pengaduan langsung kepada pemerintah atau pengelola terminal jika merasakan pelayanan yang ada di terminal bus ginte kurang baik sehingga pihak terkait dapat melakukan perbaikan pada setiap aspek yang tidak memadai tersebut dan para pengguna terminal diharapkan dapat menjaga keamanan serta ketertiban di terminal bus ginte agar terciptanya keadaan yang aman, nyaman dan tertib di terminal bus ginte Kabupaten Dompu.

