

## ABSTRAK

**DIVINIKA PUSUNG**

**STUDI TINGKAT PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL TIPE C (STUDI KASUS: TERMINAL WEDA, KABUPATEN HALMAHERA TENGAH)**

Kata Kunci: Terminal Weda, Pelayanan, Fasilitas & CSI

Terminal berfungsi sebagai penunjang kelancaran mobilitas orang dan arus barang serta tempat perpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakekatnya terminal merupakan simpul dari sistem jaringan angkutan jalan yang fungsi utamanya sebagai tempat pelayanan umum untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, tempat pengendalian lalu lintas dan angkutan kendaraan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda angkutan. Terminal Weda diresmikan pada November 2017 dengan luas kurang lebih 1 Hektare. Namun pengoperasian Terminal ini baru dijalankan pada Mei 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi fasilitas yang ada dalam Terminal Weda dan memberikan penilaian terhadap pelayanan terminal sesuai dengan Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015. Studi tingkat pelayanan dilakukan dengan mengetahui kesesuaian tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan Terminal Tipe C berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2015 dan menyebarkan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan untuk menghitung tingkat ketersediaan fasilitas menggunakan Metode Evaluasi. Hasil analisa menggunakan metode evaluasi menunjukkan kondisi fasilitas yang ada dalam Terminal Weda Kabupaten Halmahera Tengah masuk dalam kategori “kurang baik” dengan persentase sebesar 58,51%. Berdasarkan analisis menggunakan metode CSI, hasil persepsi pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan masuk dalam skala penilaian “kurang puas” dengan persentase sebesar 49,51%.

## **ABSTRACT**

### **DIVINIKA PUSUNG TYPE C TERMINAL SERVICE LEVEL STUDY (CASE STUDY: WEDA TERMINAL, CENTRAL HALMAHERA REGENCY)**

Keywords :Weda Terminal, Services, Facilities, CSI

The terminal functions as a support for the smooth mobility of people and the flow of goods as well as a place for intra and intermodal integration in a smooth and orderly manner. In essence, the terminal is a node of the road transport network system whose main function is as a place of public service for up and down passengers and/or loading and unloading of goods, a place for traffic control and public transportation, as well as a place for intra and intermodal transportation. Weda Terminal was inaugurated in November 2017 with an area of approximately 1 hectare. However, the operation of this terminal was only carried out in May 2018. This study aims to determine the condition of the existing facilities in the Weda Terminal and provide an assessment of terminal services in accordance with the Terminal Operator Service Standards according to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 40 of 2015. The study of service levels was carried out by determine the suitability of the level of satisfaction of service users to the service level of the Type C Terminal based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 40 of 2015 and distribute questionnaires which are then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, while to calculate the level of facility availability using the Evaluation Method. The results of the analysis using the evaluation method show that the condition of the existing facilities in Terminal Weda, Central Halmahera Regency is included in the "unfavorable" category with a percentage of 58.51%. Based on the analysis using the CSI method, the results of service users' perceptions of service levels are included in the "unsatisfied" rating scale with a percentage of 49.51%.