BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran alat transportasi di zaman modern ini sangatlah penting dan vital dalam kehidupan karena kita sering menggunakannya. Portabilitas tinggi dan kemudahan bergerak mulai dari satu tempat lalu ke tempat berikutnya tidak akan menyenangkan/sederhana tanpa kendaraan. Transportasi adalah suatu alat/strategi/sarana untuk mengatur ulang atau mempersingkat jarak yang digunakan oleh manusia untuk menyelesaikan berbagai macam kegiatan sehari-hari. Menurut Miro (1997), transportasi merujuk pada proses pengalihan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan teknik atau metode tertentu yang bertujuan khusus. Kerangka transportasi darat memiliki tiga elemen inti yang saling berhubungan, yaitu infrastruktur transportasi, perencanaan perjalanan, dan sarana transportasi. Untuk mengikuti peningkatan lalu lintas yang terus meningkat, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat menjamin kelancaran aliran lalu lintas.

Mengingat hukum bilangan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Stasiun juga dapat dianggap sebagai tempat berkumpulnya angkutan atau kendaraan umum yang memulai dan mengakhiri arah fungsionalnya. Di stasiun, Para wisatawan memiliki pilihan untuk menghentikan, memulai, atau melanjutkan perjalanan mereka dengan berpindah ke jalur transportasi lain. Sebaliknya, bagi supir angkutan, terminal merupakan tempat di mana perjalanan wisata dimulai dan berakhir. Terminal juga berfungsi sebagai tempat parkir bus untuk jangka waktu tertentu, sebelum digunakan kembali untuk perjalanan selanjutnya atau sebagai area perawatan dan pengendalian kendaraan. Mengubah kemampuan terminal untuk berperan sebagai pendukung dalam memberikan pelayanan transportasi sesuai kebutuhan. Selama bertahun-tahun, dermaga tetap menjadi aset yang sangat penting dalam membantu mobilitas masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi suatu daerah, permintaan untuk perjalanan juga meningkat, sehingga meningkatkan kebutuhan akan sarana

transportasi dan administrasi yang efisien. Stasiun memiliki peran yang krusial dalam menentukan kualitas pelayanan transportasi publik di suatu wilayah. Oleh karena itu, keberadaan stasiun sangatlah penting untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat pelayanan terminal yang semakin meningkat. Selanjutnya, perbincangan sebuah stasiun tidak terlepas dari aksesibilitas armada kendaraan umum serta pelanggan perjalanan untuk perjalanan multiguna dan multimoda hingga berbagai keberatan. Masalah yang sering muncul adalah aktivitas stasiun yang tidak optimal, selain perkembangan metropolitan yang juga mempengaruhi aktivitas penggunaan lahan di sekitar stasiun, ternyata semakin merepotkan. Angkutan adalah angkutan umum darat yang mengangkut pemudik secara masal, ukuran dan berat angkutan ini lebih besar dari kendaraan pemudik standar. Layanan transportasi menggunakan transportasi pada rute standar untuk mengirim wisatawan dalam jumlah besar dalam perjalanan kecil. Transportasi bekerja pada batas rendah (dibandingkan dengan kereta gantung atau kereta api) dan dapat berjalan di jalur standar, dengan transportasi yang umumnya murah berhenti untuk melayani pelancong. Bus merupakan salah satu bentuk transportasi umum yang digunakan baik di kota besar maupun kota kecil, dan di pedesaan juga dilengkapi dengan layanan antar jemput yang memungkinkan untuk menjangkau kota-kota besar. Istilah transportasi sendiri berasal dari bahasa latin omnibus yang berarti kendaraan yang berhenti di semua halte (Encyclopedia Britannica edisi ke-20, Cambridge University Press hal. 104).

Kediri adalah sebuah kota di wilayah Jawa Timur, Indonesia dengan jumlah penduduk 294.959 jiwa. Kediri memiliki luas 63,40 km² yang disekat oleh Terusan Brantas yang mengalir dari selatan ke utara sepanjang 7 km. Pelabuhan memegang peranan penting dalam menjalankan kegiatan transportasi, di setiap daerah/kota di Indonesia terdapat pelabuhan-pelabuhan yang menghubungkan antar masyarakat perkotaan maupun antar daerah. Saat ini Kota Kediri memiliki stasiun yang terletak di Jl. Semeru No. 55, Kota Tamanan, Kawasan Mojoroto, Kota Kediri. Sebagai terminal jenis A, dermaga kelas B sendiri merupakan dermaga yang melayani angkutan penumpang antar kota (AKDP), angkutan metropolitan (AK) dan angkutan dalam negeri (ADES). Mengingat Pedoman Wakil Pimpinan Nomor 50

Tahun 2016 tentang Kedudukan, Desain Hierarki, Kewajiban dan Tata Kerja dan Tata Kerja Wilayah Kerja Wilayah Jawa Timur dimana salah satu seluk beluk tugas segmen penataan terminal adalah pekerjaan untuk lebih mengembangkan terminal sort A Bantuan di Wilayah Jawa Timur Sebagai Sarana Dasar Transportasi Bagi Masyarakat Jawa Di Jawa Timur, penting untuk meningkatkan administrasi terminal dapat menjunjung tinggi fungsi terminal tipe A di wilayah Jawa Timur, sekaligus dapat menjawab kebutuhan wisatawan sekaligus di terminal sesuai peraturan dan pedoman material. Dalam help cycle untuk klien asistensi terminal Tamanan masih jauh berdasarkan apa yang umumnya diantisipasi atau dinormalisasi pada terminal tipe A. Beberapa tantangan yang dihadapi mencakup kondisi kantor terminal yang tidak berfungsi dengan baik, menyebabkan suasana terminal terasa canggung dan terlihat kurang terawat. Selain itu, tidak ada tindakan serius dalam mengatur keberangkatan kendaraan seperti kapal penjelajah dan angkutan penumpang lainnya, sehingga kendaraan sering tertinggal secara acak di area terminal, menyebabkan arus kendaraan menjadi tidak teratur dan kurang aman.

Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum sering kali tidak tepat, menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengandalkan transportasi umum, dan juga mengurangi pendapatan masyarakat yang mengandalkan transportasi tersebut. Selain itu, adanya pedagang kaki lima dan penjual makanan di sekitar terminal yang tidak tertib juga menjadi masalah, serta masih adanya pasar yang tidak teratur dan memberikan kesan lingkungan yang kurang teratur dan terkesan tidak teratur.

Perlu ditingkatkan semua fasilitas stasiun yang dapat mendukung pengoperasian dan pemantauan stasiun, serta memenuhi kebutuhan angkutan penumpang dan angkutan umum di wilayah Jawa Timur yang terus berkembang. Peningkatan ini akan mendorong penggunaan transportasi umum atau kendaraan umum yang lebih mudah diakses dan terbuka untuk semua lapisan masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa senang menggunakan transportasi umum daripada mengandalkan kendaraan pribadi, yang berkontribusi pada kemacetan akibat jumlah kendaraan pribadi yang meningkat. Memperluas jumlah rute seperti jembatan dan jalan tol mungkin tidak selalu memungkinkan, oleh karena itu,

perubahan sosial yang berfokus pada "kendaraan umum" yang bersih, aman, dan nyaman perlu diwujudkan.

Kota Kediri harus berupaya mengatasi masalah ini dan meningkatkan kualitas serta kapasitas stasiun. Upaya ini meliputi perbaikan dan perluasan fasilitas stasiun kelas A yang telah mengalami penurunan karena aktivitas yang tidak tepat, termasuk tindakan pencegahan korupsi. Perbaikan dapat mencakup pemasangan peralatan baru dan pembenahan terminal secara keseluruhan untuk meningkatkan kualitas layanan terminal dan memastikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna transportasi umum.

Pengembangan yang telah diakukan pada terminal ini belum memberikan efek yang signifikan pada jumlah pengunjung yang menggunakan jasa terminal setiap harinya. Masih banyak pengguna jasa terminal yang belum mengetahui penggunan fasilitas-fasilitas baru yang ditambahkan pasca pengembangan tersebut. Sehngga penelitan ini bertujuan untuk membandingkan pelayanan yang telah dberikan oleh Terminal Tamanan Kota Kediri Jawa Timur pasca pengembangn apakah sudah sesuai dengan ujuan dari pengembangan tersebut yang berakibat pada meningkatnga kualitas pelyanan dan jumlah kunjungan di Terminal Tamanan Kota Kediri. Shingga penuls menyusun penelitan yang berjudul: **EVALUASI KINERJA PELAYANAN FASILITAS PENUMPANG TERMINAL TAMANAN KOTA KEDIRI JAWA TIMUR.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Toilet yang kurang dijaga kebersihannya dengan optimal menyebabkan suasana keseluruhan terminal terkesan kurang terawat dan tidak bersih.
2. Keterbatasan ruang parkir di terminal dapat mengakibatkan kemacetan dan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa transportasi yang membawa kendaraan pribadi. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja terminal secara keseluruhan dan mengurangi efektivitas dari transportasi umum.

3. Ketiadaan memberikan data ideal terkait dengan jadwal kemunculan dan penerbangan kendaraan umum, tak henti-hentinya kursus.

1.3 Batasan Masalah

1. Area eksplorasi diselesaikan di Terminal Angkutan Tamanan di Kota Kediri.
2. Penilaian ini berfokus pada analisa pelayanan dan tidak menganalisa sisi kontruksi terminal. Mengevaluasi fasilitas utama yang berupa area kedatangan, area keberangkatan dan fsilitas penunjang lainya.
3. Melihat kantor dan yayasan saat ini di terminal Tamanan Kota Kediri.
4. Dalam penelitian ini, digunakan metode Analisis Penting Kinerja (IPA) dan Desain Fungsi Kualitas (QFD).

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana performa layanan Terminal Bus Tamanan di Kota Kediri?
2. Pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan di Terminal Bus Tamanan Kota Kediri?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan utama adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Bus Tamanan di Kota Kediri.
2. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki di Terminal Bus Tamanan di Kota Kediri.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi akademisi

   Penilaian ini hanya berfokus pada anlisa pelayanan dan tidak

menganalisa sisi kontruksi terminal. Mengevaluasi fasilitas utam yang berupa area kedatangan, area keberngkatan dan fsilitas penunjang lainya

2. Manfaat bagi pemerintah

   Pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pelayanan di termina Tamanan Kota Kediri.

3. Manfaat bagi Masyarakat

   Mengetahui aspek-aspek pelayanan dan fasilitas yang ada di terminal Tamanan Kota Kediri

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG