

**EVALUASI KINERJA DAN FASILITAS TERMINAL
SAKO SEBAGAI TERMINAL TIPE C**



TUGAS AKHIR

**Disusun Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh:

**ANDYS RIDWAN ANDARMA PUTRA
11 2019 005**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2026

**EVALUASI KINERJA DAN FASILITAS TERMINAL
SAKO SEBAGAI TERMINAL TIPE C**



TUGAS AKHIR

Oleh:

ANDYS RIDWAN ANDARMA PUTRA
11 2019 005

Disetujui Oleh:

**Dekan Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah
Palembang**



Ir. A. Agnaldi, M.T
NIDN: 0202026502

**Ketua Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Palembang**



Ir. Mira Setiawati, S.T., M.T
NIDN: 0006078101

**EVALUASI KINERJA DAN FASILITAS TERMINAL SAKO
SEBAGAI TERMINAL TIPE C**



Oleh :

Andys Rldwan Andarma Putra
112019005

Mengetahui

Disetujui,
Pembimbing 1

Ir. Revisdah, M.T.
NIDN. 0231056403

Disetujui,
Pembimbing 2

M. Hilrah Agung Sarwandy, S.T., M.T
NIDN. 0219038701

LAPORAN TUGAS AKHIR
Evaluasi Kinerja Dan Fasilitas Terminal Sako Sebagai
Terminal Tipe C

Palembang

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
ANDYS RIDWAN ANDARMA OUTRA
NIM : 11 2019 005

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Sidang Komprehensif
Pada Tanggal, 10 Agustus 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

1. Ir. Muhammad Arfan, S.T., M.T
NIDN. 0225037302

(.....)


2. Adji Sutama, S.T., M.T
NIDN. 0230099301

(.....)


3. Marice Agustini, S.T., M.T
NIDN. 0201088202

(.....)


Laporan tugas akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana sipil (S.T)
Palembang, 10 Agustus 2026
Program Studi Teknik Sipil

Ketua

Ir. Mira Setiawati S.T., M.T
NIDN: 0006078101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah Ini:

Nama : Andys Ridwan Andarma Putra
Nim : 112019005
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian tugas akhir ini yang berjudul "EVALUASI KINERJA DAN FASILITAS TERMINAL SAKO SEBAGAI TERMINAL TIPE C" merupakan hasil karya saya sendiri yang disusun berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada berbagai sumber ilmiah yang relevan, yang seluruhnya telah dicantumkan secara jelas dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Palembang, 10 Agustus 2026



METERAI
TEMPEL
7B182AOX154605690

Andys Ridwan Andarma Putra

NIM. 112019005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kesuksesan Bukan Milik Mereka Yang Tidak Pernah Gagal, Tetapi Milik Mereka Yang Tidak Pernah Berhenti Mencoba”

Persembahan:

Alhamdulillahirabbil'alam, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Berkat izin-Nya, penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini. Semoga setiap ilmu yang diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat dan bernilai ibadah.

Teruntuk Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah putus, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, pengorbanan yang tak ternilai, serta dukungan moral maupun material yang diberikan tanpa mengenal lelah. Skripsi ini merupakan wujud kecil dari rasa syukur dan bakti penulis kepada Ayah dan Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur yang penuh keberkahan, kebahagiaan, serta membalas segala kebaikan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Ir. Revisdah, M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan arahan, ilmu, kritik, saran, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang atas ilmu, pengalaman, dan bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semoga segala ilmu yang telah diajarkan menjadi amal jariyah.

Terima kasih kepada seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, bantuan, motivasi, serta kebersamaan selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga persahabatan dan silaturahmi kita selalu terjaga.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan, terus berusaha, tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan, serta mampu bangkit di setiap kegagalan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan panjang untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kinerja Dan Fasilitas Terminal Sako Sebagai Terminal Tipe C”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademis dalam menuntaskan jenjang pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ir. Ibu Mira Setiawati, S.T., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ir. Revisdah, M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Kedua Orang Tua yang telah membersamai penulis hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik yang membangun serta saran dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Sipil.

Palembang, 10 Agustus 2026

Andys Ridwan Andarma Putra

Nim. 112019005

EVALUASI KINERJA DAN FASILITAS TERMINAL SAKO SEBAGAI TERMINAL TIPE C

INTISARI

Andys Ridwan Andarma Putra ¹, Revisdah², M. Hijrah Agung Sarwandy ³

Terminal Sako merupakan terminal penumpang Tipe C di Kota Palembang yang berfungsi sebagai simpul transportasi untuk melayani angkutan umum dalam wilayah perkotaan. Namun, kondisi eksisting Terminal Sako masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain belum optimalnya kinerja pelayanan serta belum terpenuhinya beberapa fasilitas yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pengguna terminal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan kelengkapan fasilitas Terminal Sako sebagai Terminal Tipe C berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang merupakan pengguna Terminal Sako. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas secara statistik sehingga dinyatakan layak digunakan. Selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepentingan, tingkat kinerja, tingkat kesesuaian, serta penyusunan Diagram Kartesius untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan Terminal Sako secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Berdasarkan hasil evaluasi fasilitas, diketahui bahwa sebagian besar fasilitas utama telah tersedia, namun masih terdapat beberapa fasilitas penunjang yang belum memenuhi ketentuan PM Nomor 132 Tahun 2015, seperti fasilitas informasi, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta beberapa sarana pendukung lainnya. Hasil analisis Diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang berada pada Kuadran I merupakan aspek yang harus segera ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja dan fasilitas Terminal Sako sebagai Terminal Tipe C belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, pemeliharaan fasilitas yang telah tersedia, serta penyediaan fasilitas yang belum terpenuhi sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015, sehingga Terminal Sako mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, tertib, dan memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi.

Kata kunci: Terminal Sako, Terminal Tipe C, Kinerja Pelayanan, Fasilitas Terminal, *Importance Performance Analysis* (IPA), PM Nomor 132 Tahun 2015.

¹) : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

²) : Dosen Pembimbing 1 Universitas Muhammadiyah Palembang

³) : Dosen Pembimbing 2 Universitas Muhammadiyah Palembang

EVALUATION OF THE PERFORMANCE AND FACILITIES OF SAKO TERMINAL AS A TYPE C TERMINAL

ABSTRACT

Andys Ridwan Andarma Putra ¹, Revisdah², M. Hijrah Agung Sarwandy ³

Sako Terminal is a Type C passenger terminal in Palembang City that serves as a transportation hub for urban public transport services. However, the existing condition of Sako Terminal still faces several challenges, including suboptimal service performance and the incomplete provision of facilities required by the applicable regulations. These conditions have the potential to reduce service quality and passenger convenience. This study aims to evaluate the service performance and facility completeness of Sako Terminal as a Type C Terminal based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 132 of 2015 concerning the Operation of Road Passenger Terminals.

This study employed a quantitative descriptive research method using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. Data were collected through field observations, documentation, and questionnaires distributed to 60 respondents who were users of Sako Terminal. The research instrument was statistically tested for validity and reliability and was found to be valid and reliable. Furthermore, the data were analyzed by measuring the level of importance, performance, conformity, and by constructing a Cartesian Diagram to determine service improvement priorities.

The results indicate that the overall service performance of Sako Terminal falls into the fairly good category. However, several service attributes have low conformity levels and therefore require immediate improvement. The facility evaluation also reveals that although most of the main facilities are available, several supporting facilities have not yet complied with the requirements of Minister of Transportation Regulation Number PM 132 of 2015, particularly information facilities, accessibility for persons with disabilities, and other supporting infrastructure. The Cartesian Diagram analysis shows that the attributes located in Quadrant I represent the highest priority for improvement because they are considered highly important by users while their performance remains relatively low. In conclusion, the service performance and facilities of Sako Terminal as a Type C Terminal have not yet fully met the established service standards. Therefore, improvements are required in service quality, maintenance of existing facilities, and the provision of facilities that are still lacking in accordance with Minister of Transportation Regulation Number PM 132 of 2015, so that Sako Terminal can provide services that are safe, comfortable, orderly, and able to meet the expectations of the public as transportation service users.

Keywords: Sako Terminal, Type C Terminal, Service Performance, Terminal Facilities, Importance Performance Analysis (IPA), Minister of Transportation Regulation Number PM 132 of 2015.

¹⁾ : Students of Muhammadiyah University of Palembang

²⁾ : Supervisor 1, Muhammadiyah University of Palembang

³⁾ : Supervisor 2, Muhammadiyah University of Palembang

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR NOTASI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Definisi Terminal	4
2.2 Fungsi Terminal	6
2.3 Klasifikasi Terminal.....	7
2.3.1 Berdasarkan Banyaknya Lintasan Rute Yang Dilayani.....	7
2.3.2 Berdasarkan Kapasitasnya.....	7
2.3.3 Berdasarkan Jenis Angkutan	7
2.4 Persyaratan Lokasi Terminal	7
2.5 Fasilitas Terminal Penumpang	8
2.5.1 Fasilitas Utama Terminal	8
2.5.2 Fasilitas Penunjang Terminal	8
2.5.3 Daerah Kewenangan Terminal.....	8
2.6 Aturan dan Panduan Terminal Tipe C.....	8
2.7 Kinerja Pelayanan Terminal.....	10
2.8 Evaluasi Fasilitas Terminal.....	11
2.9 Indikator Penilaian Kinerja Terminal.....	11
2.10 Skala <i>Likert</i>	12

2.11 Pelayanan Publik di Bidang Transportasi	14
2.12 Konsep Evaluasi.....	14
2.13 Sistem Transportasi Darat	14
2.14 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terminal	15
2.15 Aksesibilitas Terminal.....	18
2.16 Kepuasan Pengguna Jasa	18
2.17 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Terminal.....	19
2.18 Permasalahan Umum pada Terminal Penumpang di Indonesia	21
2.19 Strategi Peningkatan Kinerja Terminal	22
2.20 Peran Pemerintah dalam Pengelolaan Terminal	23
2.21 Implikasi Kajian Teori terhadap Penelitian	23
2.22 Penelitian Sebelumnya.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Metode Pengumpulan Data Sekunder	26
3.2.2 Metode Pengumpulan Data Primer	26
3.2.3 Populasi dan Sampel	30
3.2.4 Dasar Penentuan Sampel.....	31
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.5 Jumlah Sampel	31
3.2.6 Responden Penelitian	32
3.2.7 Teknik Wawancara	32
3.3 Bahan dan Peralatan Yang Digunakan	33
3.3.1 Bahan	33
3.3.2 Peralatan.....	33
3.4 Waktu Penelitian	33
3.5 Analisa Data	33
3.6 Dasar Evaluasi Kinerja Terminal	34
3.7 Bagan Alir Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Terminal Sako.....	37
4.2 Karakteristik Responden	41

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Terminal.....	44
4.3 Hasil Evaluasi Kinerja Terminal.....	45
4.3.1 Evaluasi Aspek Keselamatan.....	46
4.3.2 Evaluasi Aspek Keamanan	46
4.3.3 Evaluasi Aspek Keteraturan	46
4.3.4 Evaluasi Aspek Kenyamanan	46
4.3.5 Evaluasi Aspek Kemudahan.....	46
4.3.6 Evaluasi Aspek Kesetaraan	46
4.4 Evaluasi Fasilitas berdasarkan PM 132 Tahun 2015.....	48
4.4.1 Evaluasi Fasilitas Utama	48
4.4.2 Evaluasi Fasilitas Penunjang.....	50
4.4.3 Evaluasi Fasilitas Aksesibilitas	53
4.4.4 Tingkat Kesesuaian Fasilitas Terminal Sako.....	54
4.5 Pembahasan dan Analisis Kelayakan Terminal Tipe C.....	57
4.5.1 Analisis Kinerja Pelayanan Terminal	57
4.5.2 Analisis Kesesuaian Fasilitas Terminal	58
4.5.3 Analisis Kelayakan Berdasarkan PM 132 Tahun 2015	58
4.5.4 Analisis SWOT Pengembangan Terminal Sako	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian	26
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Terminal Sako	38
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden (<i>Pie Chart</i>).....	42
Gambar 4. 3 Diagram Usia Responden (<i>Bar Chart</i>).....	42
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan Responden (<i>Pie Chart</i>).....	43
Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Penggunaan Terminal (<i>Bar Chart</i>)	44
Gambar 4. 6 Diagram Nilai Kinerja Terminal (<i>Bar Chart</i>)	45
Gambar 4. 7 Diagram Tingkat Kesesuaian Yang Tersedia Dan Belum Tersedia.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala <i>Likert</i>	13
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3. 2 Kuisisioner	28
Tabel 3. 3 Kriteria Responden Penelitian.....	31
Tabel 3. 4 Informan Wawancara	31
Tabel 3. 5 Distribusi Responden	32
Tabel 3. 6 Kategori penilaian kinerja pelayanan.....	35
Tabel 3. 7 Bagan Alir Penelitian	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Terminal.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Evaluasi Kinerja Terminal Sako	45
Tabel 4. 6 Evaluasi Fasilitas Utama Terminal Sako.....	48
Tabel 4. 7 Evaluasi Fasilitas Penunjang Terminal Sako.....	50
Tabel 4. 8 Evaluasi Fasilitas Aksesibilitas Terminal Sako	53
Tabel 4. 9 Tingkat Kesesuaian Fasilitas Terminal Sako.....	54
Tabel 4. 10 Kriteria Tingkat Kesesuaian Fasilitas.....	55
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai Kinerja Terminal Sako.....	57
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Kesesuaian Fasilitas Terminal	58
Tabel 4. 13 Analisis Kelayakan Terminal Sako.....	58
Tabel 4. 14 Faktor Internal dan Eksternal (SWOT)	60
Tabel 4. 15 Matriks SWOT	60

DAFTAR NOTASI

Notasi	Keterangan	Satuan
e	Tingkat kesalahan (error tolerance)	%
N	Jumlah populasi	Orang
n	Jumlah sampel/responden	Orang
$\bar{x}$	Nilai rata-rata	Skor
$\sum X$	Jumlah skor jawaban responden	Skor

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal penumpang merupakan prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi. Terminal di definisikan sebagai titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem transportasi, terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau rute. Terminal di definisikan menjadi dua oleh Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1995, diantaranya adanya terminal penumpang dan terminal barang. Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan antar moda transportasi.

Pada saat ini Kota Palembang memiliki salah satu terminal yaitu Terminal Sako juga terhubung dengan jaringan transportasi lainnya, seperti Trans Musi Koridor 2P, yang memudahkan akses ke berbagai tujuan di Palembang. Dengan berkembangnya moda transportasi, Terminal Sako saat ini ialah terminal tipe C.

Kondisi terminal tipe C di Kota Palembang sebagai terminal yang menjadi pusat simpul pergerakan transportasi masih kurang maksimal dalam pelayanan dari segi fasilitas umum dan fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Sako. Prasarana ruang tunggu serta fasilitas lainnya yang masih belum memadai dan rambu serta papan informasi pada jalan akses pintu masuk kendaraan yang masih kurang jelas seperti fasilitas dan area keberangkatan dan kedatangan.

Permasalahan yang timbul akibat dari kurang lengkap dan maksimalnya pelayanan fasilitas di dalam Terminal Sako mengakibatkan ketidak teraturan pada jam sibuk serta membuat kurang nyamannya pada saat penumpang berdada di terminal. Selain itu, sirkulasi terminal kendaraan antar jurusan di dalam terminal tidak terdapat pembagian ruang yang mengakibatkan masih bercampurnya angkutan antar trayek.

Terminal Sako dikategorikan sebagai terminal tipe C karena fungsi pelayanannya lebih berfokus pada angkutan penumpang dalam wilayah perkotaan dan kawasan lokal. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal tipe C merupakan terminal yang melayani kendaraan umum untuk angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan dalam wilayah kabupaten atau kota. Terminal tipe C memiliki skala pelayanan yang lebih kecil dibandingkan terminal tipe A dan tipe B, baik dari sisi luas terminal, fasilitas, maupun jenis trayek yang dilayani.

Terminal Sako sendiri lebih banyak digunakan untuk melayani mobilitas masyarakat dalam Kota Palembang dan tidak melayani angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP) maupun antarkota dalam provinsi (AKDP) dalam skala besar, sehingga sesuai dengan karakteristik terminal tipe C. Selain itu, pengelolaan terminal tipe C pada umumnya berada di bawah kewenangan pemerintah daerah kota/kabupaten karena fungsi utamanya sebagai pendukung transportasi lokal masyarakat. Terminal Sako Palembang memiliki skala layanan yang cukup lengkap antara lain layanan angkutan umum, rute layanan utama, fasilitas, layanan logistic dan bus *Rapid Transit* (BRT) Trans Musi.

Berdasarkan permasalahan yang muncul di Terminal Sako tersebut maka saya tertarik untuk meneliti dengan judul **“Evaluasi Kinerja Dan Fasilitas Terminal SAKO Sebagai Terminal Tipe C”** terkait dengan kinerja operasional terminal dan fasilitas terminal berdasarkan persepsi penumpang pengguna terminal sehingga diharapkan dapat menghasilkan suatu arahan dalam peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal agar kinerja dan fasilitas Terminal Sako lebih optimal dan sesuai peruntukannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada evaluasi kinerja dan fasilitas Terminal Sako yaitu :

1. Apakah kinerja terminal dan fasilitas yang ada pada Terminal Sako sudah baik?
2. Apakah Terminal Sako sudah bisa dikatakan layak sebagai terminal tipe C

3. dilihat dari aspek kebutuhan dan fasilitas pendukungnya ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan dan kelengkapan fasilitas Terminal Sako Kota Palembang sebagai Terminal Tipe C berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian kondisi eksisting terminal dengan standar yang berlaku.

Sedangkan tujuan penelitian yakni :

- a. Mengevaluasi kelengkapan dan kesesuaian fasilitas Terminal Sako berdasarkan standar Terminal Penumpang Tipe C sesuai PM Nomor 132 Tahun 2015.
- b. Menentukan tingkat kelayakan Terminal Sako sebagai Terminal Tipe C berdasarkan hasil evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Evaluasi ini dilakukan pada Terminal Sako, Kota Palembang
- b. Evaluasi ini dilaksanakan selama 7 hari (1 minggu) pada tanggal 6 juli sampai 12 juli 2026 dan jam operasional terminal yaitu pada jam 07:00 s/d 17:00 WIB
- c. Pengambilan sampel dilakukan kepada penumpang, pengemudi angkutan umum dan para penjual di kios terminal
- d. Kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa berdasarkan terminal tipe C dalam bidang : Keselamatan, Keamanan, Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, Yofi. 2019. *Evaluasi Pemanfaatan Fasilitas serta Kelayakan Terminal Timbangan KM 32 Indralaya sebagai Terminal Tipe B*. Skripsi. Palembang: Universitas Bina Darma Palembang.
- Dewi, Ni Ketut Adila Kusuma, Budi Mardikawati, Martha Olivia Pama Pangaribuan, dan Hendrik Prasetyo. 2025. *Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Terminal Cangkiran sebagai Terminal Tipe C*. Denpasar: Politeknik Transportasi Darat Bali.
- Google Maps. 2026. *Peta Lokasi Terminal Sako Palembang*. Diakses 18 Mei 2026.
- Handayani, Mustika, Sudarno, dan Muhammad Amin. 2020. *Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo (Studi Kasus Terminal Kongsil)*. Magelang: Universitas Tidar.
- Hilmy, Abid Naufal, Septiana Hariyani, dan Budi Sugiarto Waloejo. 2021. *Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan Terminal Tipe B di Kabupaten Lamongan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Likert, Rensis. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes*. Archives of Psychology, 22(140), 1–55.

- Marlok, Edward K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi* (terjemahan dari *Introduction to Transportation Engineering and Planning*). Jakarta: Erlangga.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamsya, Muhammad Yusuf, Hari Boedi Wahjono, dan Robert Simanjuntak. 2024. *Evaluasi Kinerja dan Fasilitas Terminal Liwa sebagai Terminal Tipe C*. Jakarta: Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.

