

# **Pengukuran Kinerja Aset Fasilitas Penumpang Berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) Di Terminal Cicaheum Kota Bandung**

Passenger Facility Asset Performance Measurement Based On Key Performance Indicators (KPI) At Cicaheum Terminal, Bandung City

**Decky Yogiawan Gumelar<sup>1,a)</sup> & Tiafahmi Angestiwi<sup>2,b)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Aset, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung

<sup>2)</sup> Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung

Koresponden : <sup>a)</sup>decky.yogiawan.mas17@polban.ac.id & <sup>b)</sup>tia.fahmi@polban.ac.id

## **ABSTRAK**

Terminal Cicaheum adalah terminal tipe A, yakni terminal yang melayani perjalanan AKAP dan AKDP. Namun kepuasan pengguna terhadap terminal Cicaheum masih rendah, fungsi terminal belum optimal, fasilitas belum sesuai standar yang berpengaruh terhadap realisasi retribusi terminal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja aset fasilitas terminal penumpang berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) fasilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif ekplanatori dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan realisasi retribusi belum mencapai target berdasarkan rasio efektivitas dan rasio efisiensi PAD, fasilitas belum sesuai standar serta terdapat fasilitas rusak, produktivitas terminal rendah, tempat parkir yang belum memadai, kecukupan ruang belum sesuai standar, dan tanggapan pengguna terhadap pelayanan fasilitas berdasarkan indeks kepuasan masyarakat kebanyakan belum memiliki kinerja yang baik.

**Kata Kunci :** Manajemen Aset, Terminal Bus, Fasilitas Terminal Penumpang Tipe A, *Key Performance Indicators* (KPI)

## **PENDAHULUAN**

Masyarakat Kota Bandung saat ini sedang dihadapkan pada masalah kemacetan. Pada saat jam-jam sibuk, jalan-jalan utama di Kota Bandung mengalami kemacetan yang sangat tinggi. Menurut *Asian Development Bank* (ADB) tahun 2019 Kota Bandung adalah kota dengan kemacetan lebih dari pada Kota Jakarta dan Kota Surabaya. Pertumbuhan jumlah kendaraan di Kota Bandung mencapai 10% tiap tahunnya. Terdapat 1,2 juta penduduk dari luar kota Bandung yang melakukan kegiatannya di kota Bandung sehingga kemacetan terjadi dan menjadi masalah (Sakti, 2020).

Sarana dan prasarana transportasi umum yang memadai dapat menarik minat masyarakat menggunakannya serta akan menekan pertumbuhan jumlah kendaraan di jalanan. Penataan transportasi darat massal berdampak pada ketertarikan masyarakat untuk menggunakan transportasi darat massal dan penggunaan kendaraan pribadi yang menurun. Transportasi darat massal adalah solusi terbaik untuk mengatasi kemacetan (Sakti, 2020). Terminal bus merupakan salah satu prasarana transportasi darat massal yang sangat menunjang kegiatan transportasi darat massal. Terminal bus merupakan aset publik untuk melayani masyarakat dalam mobilitasnya sehari-hari. Terminal bus di Indonesia sebagian

besar dikelola dan dibawah tanggung jawab instansi pemerintahan dalam hal ini adalah Kementerian Dinas Pehubungan. Terminal bus adalah simpul dalam sistem jaringan transportasi darat massal yang memiliki fungsi pokok diantaranya yaitu sebagai tempat menaikn dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang, serta pengendalian lalu lintas transportasi darat massal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 132 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwa penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.

Terminal Cicaheum dibangun pada tahun 1994, mulai beroperasi pada tahun 1996 dan merupakan terminal induk kota Bandung yang menjadi pintu masuk ke kota Bandung dari arah timur. Terminal Cicaheum terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani memiliki luas 1,1 hektar dengan 14 shelter yang mampu menampung 70 bus dan 300 non-bus. Terminal Cicaheum memiliki peran melayani transportasi darat massal untuk angkutan kota, angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).

**Tabel 1.** Persentase Target Terminal Cicaheum Tahun 2015-2017

Tahun	Target Bus (unit)	Bus (unit)	Persentase	Target Penumpang (orang)	Penumpang (orang)	Persentase
2015	120.384	75.711	63%	7.117.500	437.086	6%
2016	120.384	76.281	63%	7.117.500	1.049.152	15%
2017	120.384	58.238	48%	7.117.500	517.984	7%

Sumber: Maulida, 2018

Pengguna terminal Cicaheum masih bersifat fluktuatif dan belum mencapai target, pada tahun 2015 realisasi target penumpang hanya menunjukkan persentase 6%, tahun 2016 hanya 15%, dan tahun 2017 hanya 7%. Target bus yang beroperasi di terminal Cicaheum persentase paling tinggi hanya 63%. Persentase penumpang di terminal Cicaheum yang rendah dapat memicu bus untuk mencari penumpang di luar terminal dan menyebabkan munculnya terminal bayangan. Berdasarkan data tersebut diindikasikan bahwa terminal Cicaheum masih kurang diminati oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian pengukuran kinerja aset fasilitas terminal untuk mengetahui tingkat kinerja aset fasilitas di Terminal Cicaheum Kota Bandung. Pengukuran kinerja aset fasilitas tersebut berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) fasilitas, yang mengukur dengan dimensi finansial, fisik, fungsi, dan basis survei.

## STUDI PUSTAKA

### *Key Performance Indicators* (KPI)

Key performance indicator (KPI) atau indikator kinerja utama adalah serangkaian indikator kunci yang memiliki sifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategi yang ingin dituju kepada suatu organisasi sudah tercapai. Indikator dari KPI memiliki indikator yang berbeda-beda tergantung objek yang akan diukur. Indikator KPI untuk pengukuran kinerja fasilitas adalah: Finansial (financial), fisik (physical), fungsi (function), dan basis-survei (survey-based) (Lavy dkk, 2010).

#### 1. Finansial

Semua indikator terkait biaya dikelompokkan dalam kategori indikator keuangan yang menyatakan biaya dan pengeluaran fasilitas, bangunan, serta sistem dan komponennya (Lavy dkk, 2010). Keuangan atau finansial menurut Sudjaja dan

Barlian (2002) adalah ilmu dan seni dalam mengelola uang yang berpengaruh terhadap kehidupan setiap orang dan setiap organisasi. Kinerja finansial dari suatu aset harus dievaluasi untuk menentukan apakah aset tersebut dapat memberikan pelayanan yang sehat secara ekonomis atau tidak (Priyatiningsih & Sutrisno, 2014). Terminal Cicaheum yang dikelola oleh instansi pemerintah maka kinerja finansial dapat dihitung dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Rasio efektivitas pendapatan asli daerah digunakan untuk menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengatur penerimaan pendapatan asli daerah sesuai target, sedangkan rasio efisiensi pendapatan asli daerah digunakan untuk mengukur output dengan input (Nurhayati, 2015).

**Tabel 2.** Kategori Efektivitas dan Efisiensi PAD

Persentase Kinerja Keuangan	Kriteria	Persentase Kinerja Keuangan	Kriteria
>100%	Sangat efektif	>100%	Tidak efisien
90% -99%	Efektif	90% -99%	Kurang efisien
80% -89%	Cukup efektif	80% -89%	Cukup efisien
60% -79%	Kurang efektif	60% -79%	Efisien
<59%	Tidak efektif	<59%	Sangat efisien

Sumber: Nurhayati, 2015

$$\text{Rasio efektivitas PAD} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan PAD}}{\text{Target Penerimaan PAD}} \quad \dots(1)$$

Sumber: Nurhayati, 2015

$$\text{Rasio efisiensi PAD} = \frac{\text{Biaya pengeluaran untuk mendapatkan PAD}}{\text{Realisasi Penerimaan PAD}} \quad \dots(2)$$

Sumber: Nurhayati, 2015

## 2. Fisik

Kategori ini adalah keadaan fisik sebuah bangunan dalam hal kesesuaian (seberapa baik bangunan tersebut mendukung fungsi yang diinginkan), kualitas ruang (masalah spasial, lingkungan, dan psikologis), aksesibilitas (lokasi, dan aksesibilitas penyandang disabilitas), dan sumber daya. (Lavy dkk, 2010). Menurut Priyatiningsih & Sutrisno (2014) kategori fisik adalah pemeriksaan aset dan membandingkan kondisinya dengan kondisi yang dipersyaratkan. Properti adalah kepentingan, keuntungan dan hak terkait kepemilikan tanah dan bangunan beserta perbaikan yang menyatu terhadapnya, seperti real property dan personal property (Rafitas, 2005).

## 3. Fungsi

Indikator fungsi menurut Lavy dkk (2010) adalah mengukur aspek-aspek yang berkaitan dengan misi organisasi atau bisnis, ruangan, karyawan, dan fasilitas pendukung lainnya. Fungsionalitas adalah ukuran efektivitas dari suatu aset dalam mendukung aktivitas yang akan dilakukan (Priyatiningsih & Sutrisno, 2014). Waryanto (2001) menyebutkan bahwa produktivitas merupakan efisiensi dari sumber daya yang dimiliki dalam bentuk rasio antara keluran dan masukan. Parkir adalah kendaraan yang berhenti pada tempat tertentu baik yang ditentukan dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak hanya untuk kepentingan menaikkan atau menurunkan orang atau barang. (Yusuf, 2011: 3). Visi menurut Mita (2008) adalah sesuatu yang perusahaan bayangkan secara ideal yang ingin dicapai di masa depan. Misi menurut Indrajit (2008) adalah pernyataan-pernyataan yang

mendefinisikan apa yang sedang akan dilakukan atau ingin dicapai dalam waktu (sangat) dekat atau saat ini.

#### 4. Basis Survei

KPI yang tidak dapat dikuantifikasi atau yang dikumpulkan dengan mengkomunikasikan pendapat responden dikelompokkan dalam kategori indikator berbasis survei (Lavy dkk, 2010). Basis survei terdapat dua indikator yakni kepuasan pengguna dan penampilan. Kepuasan pengguna diukur dengan cara melakukan survei kepada pengguna terhadap kepuasan pengguna saat pengguna menggunakan fasilitas yang tersedia, karena reaksi dan opini responden dalam hal ini pengguna dijadikan tolak ukur. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna bersama-sama mempengaruhi terhadap dampak Individual dan Dampak Organisasi (Delone, dan Mclean 2003). Penampilan diukur dengan survei karena penampilan dapat menjadi daya tarik pengguna untuk menggunakannya. Basis survei untuk pelayanan instansi pemerintah dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmenpan no.25 tahun 2004.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \quad \dots(3)$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad \dots(4)$$

$$\text{Unit IKM Pelayanan} \times 25 \quad \dots(5)$$

Sumber: Kepmenpan no.25 tahun 2004

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas. dikonversikan dengan nilai dasar 25. Setelah diketahui angka indeks dari suatu pelayanan maka diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.** Interpretasi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan no.25 Tahun 2004

## METODA

Objek analisis yang diteliti adalah kinerja aset fasilitas penumpang di terminal Cicaheum Kota Bandung. Pengukuran kinerja aset fasilitas tersebut berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) untuk kinerja fasilitas. Pengukuran berdasarkan KPI yang terdapat beberapa indikator yaitu : Finansial (*financial*), fisik (*physical*), fungsi (*functional*), dan basis-survei (*survey-based*). Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian atau kajian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Pada penelitian ini pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan aset fasilitas penumpang Terminal Cicaheum Kota Bandung. Pendekatan kuantitatif pada penelitian atau kajian ini adalah untuk mengukur kinerja aset fasilitas penumpang di Terminal Cicaheum Kota Bandung, tingkat kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan fasilitas yang tersedia di Terminal Cicaheum Kota Bandung. Teknik pengumpulan

data yang dilakukan untuk penelitian ini melakukan proses atau cara dengan melakukan observasi, studi dokumentasi, dan wawancara terhadap objek dan stakeholder yang berkaitan dengan objek penelitian. Sampel yang ditentukan dari populasi tersebut ditentukan dengan *nonprobability* sampling karena tidak semua masyarakat selalu menggunakan aset fasilitas Cicaheum Kota Bandung dan untuk umum. Jenis sampel yang diterapkan adalah *convenience/accidental sampling* karena pengambilan sampel dipertimbangkan dengan pengguna intensitas yang tinggi fasilitas penumpang di terminal Cicaheum Kota Bandung kemungkinan besar pada pagi dan sore hari disaat jam masuk dan keluar kantor atau sekolah.

Teknik analisis data digunakan untuk mengumpulkan dan menyusun data dari pengumpulan data yang sudah dilakukan sebelumnya. Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif untuk data yang bersifat kuantitatif dan analisis kualitatif untuk data yang bersifat kualitatif. Data diuji dengan uji validitas dan uji reabilitas.

## ANALISIS PENELITIAN

### Finansial

Indikator keuangan memberikan penilaian kinerja keuangan yang cepat dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan jangka pendek atau jangka panjang oleh berbagai tingkat manajemen di fasilitas tersebut (Lavy, 2010). Indikator keuangan yang didapatkan berkaitan dengan pengeluaran atau biaya dan pemasukan atau retribusi di terminal Cicaheum. Terminal Cicaheum adalah aset publik yang mana tidak berorientasi terhadap profit dan lebih berorientasi kepada manfaat yang dapat diberikan sebanyak-banyaknya kepada masyarakat. Namun tetap indikator keuangan tetap diperlukan sebagai salah satu faktor pengambilan keputusan manajer di berbagai tingkatan untuk keputusan jangka panjang atau jangka pendek.

**Tabel 4.** Target Retribusi Terminal

Tahun	Target	
	Perbulan	Pertahun
2018	Rp123.288.000	Rp1.479.456.000
2019	Rp123.288.000	Rp1.479.456.000
2020	Rp123.288.000	Rp1.479.456.000

Target retribusi terminal Cicaheum pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 memiliki angka yang sama yaitu Rp 123.288.000 per bulan dan Rp 1.479.456.000 untuk per tahun. Pada tahun 2021 oleh pihak Dinas Perhubungan kota Bandung disesuaikan karna situasi dan kondisi pandemi menjadi Rp. 51.833.282 per bulan dan Rp. 621.999.374 untuk per tahunnya. Realisasi retribusi pada terminal Cicaheum masih belum memenuhi dengan persentase tahun 2018, 2019, dan 2020 adalah 4%, 59%, dan 17%. Persentase tersebut masih fluktuatif tiap tahunnya dan belum memenuhi target. Retribusi diperlukan karena dalam melakukan operasionalnya terminal Cicaheum memiliki biaya-biaya yang harus dikeluarkan tiap tahunnya.

**Tabel 5.** Realisasi Retribusi Terminal

Tahun	Realisasi Pertahun	Persentase Efektivitas	Persentase Efisiensi
2018	Rp55.339.500	4%	1156%
2019	Rp872.300.500	59%	5%
2020	Rp249.903.000	17%	507%

Rasio efektivitas PAD dari tahun 2018 sampai dengan 2020. Rasio efektivitas dapat dikatakan efektif apabila mendekati persentase 100%. Rasio efektivitas PAD terminal Cicaheum masih berada dikriteria tidak efektif dengan angka kurang dari 60%. Rasio efisiensi dapat dikatakan efisien apabila persentase mendekati 0%. Tingkat efisiensi terminal pada tahun 2018 dan tahun 2020 masuk kedalam kategori tidak efisien yang memiliki rasio 1156% dan 507%, namun pada tahun 2019 tingkat efisiensi terminal masuk kedalam kategori sangat efisien memiliki rasio 5%. Terminal Cicaheum masih belum mencapai target realisasi retribusi.

## Fisik

Terminal Cicaheum kota Bandung dimiliki oleh Pemerintah kota Bandung dan dikelola oleh dinas perhubungan kota Bandung. Dibangun pada tahun 1974 diatas lahan seluas 1,1 ha, luas bangunan 3000m<sup>2</sup>, memiliki 14 jalur dengan daya tampung setiap jalur yaitu 5 bus, dan memiliki daya tampung total statis 70 bus. Berdasarkan Juknis LLAJ 1995 luasan minimal terminal tipe A adalah 5ha dan terminal Cicaheum tidak memenuhi syarat pada luasan terminal karena hanya memiliki luas 1,1ha.

### 1. Ruang Tunggu

Fasilitas ruang tunggu menjadi fasilitas yang sering digunakan oleh pengguna terminal untuk menunggu Angkutan Umum Penumpang (AUP). Sebelum pengguna terminal menaiki AUP, sebagian besar pengguna terminal menunggu AUP di fasilitas ruang tunggu yang tersedia. Fasilitas ruang tunggu di terminal Cicaheum terdapat 3 (tiga) ruang tunggu dengan masing-masing memiliki luas 12m<sup>2</sup> dengan kapasitas keseluruhan ruang tunggu adalah 100 orang. Berdasarkan data yang didapatkan terminal Cicaheum rata-rata per hari memberangkatkan 130 penumpang, yang kemungkinan besar penumpang tersebut menggunakan fasilitas ruang tunggu. Kapasitas berdasarkan rata-rata pemberangkatan per hari sudah tidak memenuhi kebutuhan. Menurut standarisasi kebutuhan luas terminal, ruang tunggu membutuhkan luas sebesar 2625m<sup>2</sup> atau kebutuhan per orang yaitu 1m<sup>2</sup>. Terlihat juga fasilitas ruang tunggu yang tidak teratur dan sampah yang menumpuk, terlebih ada beberapa tempat duduk yang mengalami kerusakan. Menurut Petunjuk teknis LLAJ tahun 1995 penumpang berhak memperoleh kenyamanan menunggu.

### 2. Toilet

Fasilitas toilet di terminal Cicaheum berdasarkan gambar 4.2 terdapat 5 (lima) toilet yang tersedia untuk digunakan oleh pengguna terminal. Toilet yang tersedia masing-masing terdapat toilet untuk pria dan wanita. Fasilitas toilet yang menurut standar kebutuhan luas untuk toilet adalah 72m<sup>2</sup>, kondisi eksisting toilet di terminal adalah 10m<sup>2</sup> per toilet berarti seluruh total luas toilet adalah 50m<sup>2</sup>. Fasilitas toilet berdasarkan standar kebutuhan luas masih belum memadai.

### 3. Aksesibilitas

Fasilitas aksesibilitas di terminal Cicaheum terdapat fasilitas aksesibilitas untuk pengguna terminal berkebutuhan khusus atau disabilitas. Berdasarkan standar kebutuhan luas terminal, aksesibilitas memiliki standar luas 1050m<sup>2</sup> atau 1m<sup>2</sup> per orang, namun di terminal Cicaheum tidak ada data tentang luas aksesibilitas. Aksesibilitas di terminal Cicaheum masih belum terdapat batasan yang jelas antara fasilitas aksesibilitas dengan fasilitas yang lain seperti pejalan kaki yang berjalan di sirkulasi bus dapat menyebabkan crossing antara AUP dan pengguna terminal, pejalan kaki di terminal Cicaheum masih dapat terpapar oleh emisi bus yang beroperasi.

### 4. Fasilitas Kesetaraan

Fasilitas kesetaraan di terminal Cicaheum masih belum memadai, menurut Sakti (2020) standar pelayanan terminal salah satunya adalah fasilitas kesetaraan untuk pengguna

terminal berkebutuhan khusus. Terminal Cicaheum hanya memiliki fasilitas sirkulasi untuk pengguna berkebutuhan khusus namun berdasarkan gambar 1.5 fasilitas tersebut terdapat kerusakan, sedangkan untuk fasilitas lainnya masih belum tersedia.

## Fungsi

Indikator fungsi mengukur tingkat kinerja aset fasilitas berdasarkan visi misi organisasi yang akan mendukung pencapaian visi misi organisasi tersebut. Visi misi terminal Cicaheum mengikuti visi misi dari Dinas Perhubungan kota Bandung. Visi misi tersebut adalah :

**Tabel 6.** Visi Misi UPT Terminal Cicaheum

Visi	
Terwujudnya sistem transportasi kota yang lebih baik untuk	
Misi	
1	Menciptakan kondisi lalu lintas yang aman, nyaman, tertib, dan terkendali
2	Menyediakan sarana angkutan umum yang aman dan nyaman
3	Menyediakan prasarana dan fasilitas perhubungan yang memadai
4	Meningkatkan profesionalisme aparat dinas perhubungan kota Bandung

### 1. Produktivitas

Indikator produktivitas dari fasilitas terminal dapat diukur dengan tingkat hunian di terminal pertahun. Tingkat hunian untuk terminal dapat dilihat dari target penumpang di terminal Cicaheum dengan realiasi penumpang yang datang ke terminal Cicaheum. Persentase terminal yang masih fluktuatif dan dapat dikatakan rendah karena tidak melebihi 15% per tahun. Tahun 2015 hanya mencapai 6%, tahun 2016 hanya 15% dan tahun 2017 hanya 7%, untuk realisasi penumpang tahun 2020 hanya mencapai 70.040 penumpang yang datang dan di berangkatkan. Produktivitas terminal dapat disimpulkan masih harus ditingkatkan produktivitasnya.

**Tabel 7.** Tingkat Hunian Terminal Cicaheum

Tahun	Target penumpang (orang)	Penumpang (orang)	Persentase
2015	7.117.500	437.086	6%
2016	7.117.500	1.049.152	15%
2017	7.117.500	517.984	7%

### 2. Parkir

Fasilitas kendaraan pribadi di terminal Cicaheum belum memadai, masih terdapat beberapa kendaraan roda dua yang memarkir kendaraannya di jalur sirkulasi bus yang dapat membahayakan dan mengganggu sirkulasi bus, hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 132 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwa penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Kendaraan roda empat terkadang untuk memarkir kendaraannya diarahkan untuk diparkirkan di pelataran jalur sirkulasi angkutan umum non-bus. Kendaraan pribadi roda empat yang diparkir di jalur sirkulasi AUP non-bus karena tidak ada fasilitas khusus untuk memarkir kendaraan

pribadi yang tersedia. Menurut PP no. 132 tahun 2015 fasilitas parkir wajib tersedia di area terminal untuk melayani penumpang yang membawa kendaraan pribadi. Berdasarkan IKM untuk fasilitas parkir dari indeks unsur kenyamanan dan kemudahan serta unsur keseluruhan layanan parkir memiliki kinerja tidak baik.

**Tabel 8. IKM Layanan Parkir**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kenyamanan Parkir	1,41	Tidak Baik
2	Kemudahan Parkir	1,57	Tidak Baik
Keseluruhan layanan		37,4	Tidak Baik

### 3. Kecukupan Ruang

Terminal Cicaheum adalah terminal tipe A memiliki luas 1,1 ha, namun menurut juknis LLAJ 1995 untuk terminal tipe A di pulau jawa minimal luas terminal yaitu 5 ha. Kecukupan ruang terminal khususnya untuk fasilitas penumpang diukur berdasarkan penggunaan ruang oleh pengguna terminal dan tanggapan dari pengguna terminal Cicaheum. Berdasarkan hasil perhitungan IKM untuk kecukupan ruang untuk pengguna terminal Cicaheum memiliki kinerja tidak baik. Pengguna terminal masih merasa ruang yang tersedia di terminal Cicaheum masih belum memadai, hal ini dapat berkaitan dengan standar luas terminal tipe A yang seharusnya memiliki luas 5ha sedangkan terminal Cicaheum hanya memiliki luas 1,1ha.

**Tabel 9. IKM Kecukupan Ruang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Luas jalur pejalan kaki	0,69	Tidak Baik
2	Luas ruang tunggu	0,67	Tidak Baik
3	Luas ruang tiket	0,75	Tidak Baik
4	Luas ruang untuk pengguna terminal melakukan aktivitas	0,75	Tidak Baik
Keseluruhan		18	Tidak Baik

## BASIS SURVEI

Kategori indikator ini dapat berguna bagi para pengelola yang mengukur aspek lingkungan dan psikologis dari sebuah bangunan atau fasilitas yang menganggap reaksi dan opini responden lebih penting (Lavy, 2010). Reaksi dan opini pengguna terminal dijadikan data untuk mengukur tingkat kinerja dari fasilitas terminal, apakah fasilitas terminal sudah memiliki kinerja yang baik atau belum. Basis survei mengukur dengan menilai kepuasan pengguna dan penampilan dari aset.

### 1. Kepuasan Pengguna



Kepuasan pengguna diukur dengan kemampuan pengelola berdasarkan bagaimana memberikan produk atau layanan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap fasilitas aset penumpang di terminal Cicaheum. Berdasarkan perhitungan IKM, indeks dari kepuasan pengguna yang memiliki kinerja baik adalah keterjangkauan terminal dan kemudahan terminal artinya yaitu penumpang mudah untuk menemukan moda transportasi yang dibutuhkan. Kinerja layanan yang memiliki kinerja kurang baik adalah, keamanan, pelayanan, kenyamanan, fasilitas penumpang dan fasilitas kesetaraan di terminal Cicaheum kota Bandung. Indeks keseluruhan unsur pelayanan yang dihitung untuk kepuasan pengguna memiliki kinerja kurang baik.

**Tabel 10. IKM Kepuasan Pengguna**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Keamanan terminal	2,5	Kurang Baik
2	Pelayanan Terminal	2,4	Kurang Baik
3	Kenyamanan terminal	2,3	Kurang Baik
4	Keterjangkauan terminal	3,4	Sangat Baik
5	Kemudahan di terminal	3,4	Sangat Baik
6	Fasilitas penumpang	1,7	Tidak Baik
7	Fasilitas kesetaraan	1,9	Tidak Baik
Keseluruhan		53,1	Kurang Baik

## 2. Penampilan

Indikator penampilan berkaitan dengan kualitas visual eksterior dan interior, harmoni dengan lingkungan sekitar, skala dan proporsi ruang. Penampilan aset yang menarik dan sesuai kebutuhan akan menambah nilai aset tersebut dan menarik masyarakat untuk menggunakan terminal atau berkunjung ke area terminal. Penampilan diukur dengan opini pengguna terminal berdasarkan kuisioner yang diberikan dan dijawab oleh pengguna terminal dan kinerja tersebut dihitung dengan IKM. IKM pada visual eksterior dan interior memiliki kinerja tidak baik, untuk layout terminal memiliki kinerja kurang baik, sedangkan untuk harmoni dengan lingkungan, skala dan proporsi ruang memiliki kinerja dengan sangat baik. Indeks untuk keseluruhan unsur pelayanan pada indikator penampilan adalah baik berdasarkan perhitungan IKM.

**Tabel 11.** IKM Penampilan Pada Terminal

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Visual eksterior	1.9	Tidak Baik
2	Visual interior	1.9	Tidak Baik
3	Harmoni dengan lingkungan	3.7	Sangat Baik
4	Skala dan proporsi ruang	3.7	Sangat Baik
5	Layout terminal	2.3	Kurang Baik
Keseluruhan		68	Baik

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pengukuran kinerja aset fasilitas penumpang di terminal Cicaheum Kota Bandung berdasarkan dimensi finansial, fisik, fungsi, dan basis survei dapat ditarik kesimpulan. Indikator finansial menunjukkan bahwa kinerja dari finansial terminal Cicaheum masih belum mencapai target realisasi retribusi. Berdasarkan indikator Rasio efektivitas dan rasio efisiensi untuk PAD dalam tiga tahun terakhir memiliki rasio rendah dengan rasio efektivitas paling tinggi adalah 59% dan rasio efisiensi tertinggi adalah 5% . Tahun 2019 yang dapat menutupi biaya operasional terminal, namun pada tahun 2018 dan 2020 tidak dapat menutupi biaya operasional terminal.

Kondisi fisik khususnya untuk fasilitas penumpang di terminal Cicaheum masih didapati fasilitas dalam keadaan rusak ringan maupun rusak berat. Ketersediaan fasilitas penumpang yang masih belum memenuhi aturan dan standar terminal, ketersediaan fasilitas untuk pengguna berkebutuhan khusus yang belum lengkap. Keamanan dan kenyamanan untuk aksesibilitas belum terpenuhi karena tidak ada batasan yang jelas antara jalur sirkulasi bus atau dengan fasilitas yang lainnya. Berdasarkan observasi kondisi eksisting, ruang tunggu yang belum memenuhi standar fungsi terminal dan memenuhi kebutuhan penumpang.

Fungsi terminal Cicaheum berdasarkan produktivitasnya masih rendah berdasarkan target pengunjung terminal per tahun atau tingkat hunian pada terminal, fasilitas parkir kendaraan pribadi yang dibutuhkan pengguna terminal belum memenuhi kebutuhan pengguna karena ketersediaan belum memadai, dan ruang untuk pengguna yang belum memenuhi kebutuhan pengguna terminal karena luasan standar terminal belum sesuai. Berdasarkan misi Dinas Perhubungan kota Bandung didalam misinya menyebutkan bahwa “menyediakan prasarana dan fasilitas perhubungan yang memadai”, namun berdasarkan kondisi eksisting dan tanggapan dari pengguna terminal dinilai masih belum tercapai.

Basis survei digunakan untuk mengukur kinerja aset fasilitas penumpang di terminal Cicaheum dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menilai kinerja aset fasilitas penumpang di terminal Cicaheum kurang baik, sedangkan untuk penampilan di terminal Cicaheum memiliki kinerja baik.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari kinerja finansial, maka pengelola harus melakukan evaluasi dan penyesuaian proses operasionalnya dan menganalisis kebutuhan aset fasilitas penumpang guna menarik penumpang atau masyarakat mencari Angkutan Umum Penumpang (AUP) di kawasan terminal. Penumpang atau masyarakat yang menggunakan terminal berdampak pada AUP yang akan meningkatkan intensitas penggunaan terminal yang akan memberikan retribusi kepada terminal dan meminimalisir mencari penumpang di luar kawasan terminal. Menganalisis kerusakan yang ada pada aset dan segera melakukan

perbaikan atau pembaharuan aset. Menganalisis kebutuhan fasilitas untuk penumpang agar memenuhi kebutuhan penumpang di terminal. Memenuhi kebutuhan fasilitas pengguna berkebutuhan khusus. Meningkatkan produktivitas dengan menganalisis kebutuhan pengguna terminal. Menyediakan fasilitas parkir yang memadai serta penggunaan dan pemanfaatan ruang yang sesuai dengan kebutuhan pengguna terminal. Meningkatkan pelayanan dari segi keamanan dan kenyamanan, memenuhi kebutuhan fasilitas untuk penumpang dan pelayanan terhadap penumpang. Menyesuaikan kembali layout terminal dan kualitas visual interior serta eksterior terminal sesuai kebutuhan pengguna terminal.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] ADB (2019). “Bandung Juara Kota Termacet RI”. *CNBC 5 Maret 2020*.
- [2] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). “The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update”. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30
- [3] Fitriana, N. L., Yudana, G., & Astuti, W. (2017). “Kinerja Fungsi Terminal Giri Adipura Dalam Sistem Transportasi di Kabupaten Wonogiri”. *ARSITEKTURA*, 15(1), 92-98.
- [4] Hariyono, Arik.(2007). *Prinsip & Teknik Manajemen Kekayaan Negara*. Departemen Keuangan Republik Indonesia Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum. Jakarta.
- [5] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004
- [6] Lavy, S., Garcia, J. A., & Dixit, M. K. (2010). *Establishment of KPIs for facility performance measurement: review of literature. Facilities*.
- [7] Maulida, A. (2018). Pengaruh pengelolaan Terminal Cicaheum Kota Bandung terhadap aksesibilitas calon penumpang. *Doctoral dissertation*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- [8] Munawar, A. (2005). *Dasar-dasar Teknik transportasi*. Beta Offset. Yogyakarta.
- [9] Priyatiningasih, K., & Sutrisno, M. (2014). Hubungan Kualitas Jasa Berbasis Servperf dengan Evaluasi Kinerja Aset pada Aset Infrastruktur Jalan di Jawa Barat. *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar (Vol. 5, pp. 276-283)*
- [10] Ridwan S. Sundjaja dan Inge Barlian (2002). *Manajemen Keuangan Satu*, Edisi Keempat, Prenhallindo, Jakarta.
- [11] PM 132/15 (2015). Peraturan Menteri *Perhubungan Republik Indonesia nomor 132 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- [12] Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) tahun 1995
- [13] Rafitas, A. B. (2005). *Kiat sukses bisnis broker properti*. Bumi Aksara. Jakarta.
- [14] Sakti, F. T. (2020). “Terminal Management Policy And Passenger Accessibility At Cicaheum Bus Terminal Bandung, West Java”. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 73-88
- [15] Sugiyono (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- [16] Waryanto, Achmad (2001). *Pengaruh Aspek-Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Produktivitas Buruh Pada Proyek kontruksi*, Unika Petra, Surabaya.

