

ABSTRAK

Terminal Tipe A Leuwipanjang Kota Bandung merupakan salah satu terminal penumpang tipe A yang berada di bawah pengelolaan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas I Jawa Barat, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan. Terminal ini berperan penting sebagai simpul transportasi darat yang melayani berbagai jenis perjalanan, baik angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), maupun angkutan perkotaan. Meningkatnya mobilitas penduduk menyebabkan kebutuhan akan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan efisien menjadi semakin penting. Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja dan kondisi fasilitas terminal perlu dilakukan secara berkala agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas Terminal Tipe A Leuwipanjang Kota Bandung dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Proses penelitian dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi eksisting terminal serta penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa terminal untuk memperoleh persepsi mereka terhadap tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas yang tersedia.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pengguna. Hasil analisis tersebut menghasilkan prioritas perbaikan dan rekomendasi peningkatan fasilitas terminal agar sesuai dengan standar pelayanan minimum dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna transportasi darat.

Kata kunci: Terminal penumpang, fasilitas terminal, kinerja pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015.

ABSTRACT

Leuwipanjang Type A Terminal in Bandung City is one of the Type A passenger terminals managed by the Land Transportation Management Center (BPTD) Class I of West Java, under the Directorate General of Land Transportation, Ministry of Transportation. This terminal plays an important role as a transportation hub that serves various types of travel, including intercity interprovincial (AKAP), intercity intraprovincial (AKDP), and urban transportation services. The increasing mobility of the population has led to a growing demand for safe, comfortable, and efficient transportation services. Therefore, it is essential to conduct periodic assessments of terminal performance and facilities to ensure compliance with the service standards established by the government.

This study aims to evaluate the performance of facilities at the Leuwipanjang Type A Terminal in Bandung City based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 40 of 2015 concerning Service Standards for Passenger Terminals of Road Transportation. The research was carried out through direct field observations of existing terminal conditions and questionnaire distribution to terminal users to obtain their perceptions of the importance level and performance of the available facilities.

The collected data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify the gaps between user expectations and the actual performance of terminal services. The analysis results provide priority improvements and recommendations for enhancing terminal facilities to meet the minimum service standards and improve the overall quality of services for road transport users.

Keywords: *passenger terminal, terminal facilities, service performance, Importance Performance Analysis (IPA), Minister of Transportation Regulation No. 40 of 2015.*