



Evaluasi Kesesuaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) Terminal Penumpang di Kalimantan Selatan

Jihan Alya Nabillah¹, Hafsha Yanti Siregar^{2*}

^{1,2*}Teknologi Rekayasa Konstruksi Jalan dan Jembatan, Rekayasa dan Industri, Politeknik Negeri Tanah Laut, Tanah Laut, Indonesia

Email: ¹jihanalya@politala.ac.id, ^{2*}hafsha@politala.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the level of compliance with the Minimum Service Standards (SPM) at Gambut Barakat Terminal, Km 6 Banjarmasin Terminal, and H. Soemarsono Tanah Laut Terminal based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 40 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Passenger Terminals. This research employed a descriptive evaluative method by assessing the conformity level of facilities and services at each terminal. Data were collected through field observations and documentation based on SPM indicators, including safety, security, reliability or regularity, comfort, accessibility, and equality aspects. The assessment was conducted using a scoring system to determine the level of service fulfillment at each terminal. The results indicate that the implementation of SPM at the three terminals is still uneven. Km 6 Banjarmasin Terminal showed a higher level of service fulfillment compared to the other terminals, while H. Soemarsono Tanah Laut Terminal had the lowest fulfillment level, particularly in safety and equality aspects. The correlation test results revealed a strong positive relationship between terminal classification and the level of SPM fulfillment, indicating that terminals with higher classifications tend to provide more complete facilities and better services. The low level of SPM fulfillment at several terminals is influenced by limited facilities, operational management, and the suboptimal implementation of service standards. The findings of this study are expected to serve as evaluation material for improving the quality of passenger terminal services in South Kalimantan.

Keywords: Evaluation, South Kalimantan, Minimum Service Standards, Terminal.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Terminal Gambut Barakat, Terminal Km 6 Banjarmasin, dan Terminal H. Soemarsono Tanah Laut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif evaluatif dengan melakukan penilaian terhadap tingkat kesesuaian fasilitas dan pelayanan pada masing-masing terminal. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan dokumentasi fasilitas terminal berdasarkan indikator SPM yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, serta kesetaraan. Penilaian dilakukan menggunakan sistem skoring untuk mengetahui tingkat pemenuhan pelayanan pada setiap terminal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan SPM pada ketiga terminal masih berbeda-beda. Terminal Km 6 Banjarmasin memiliki tingkat pemenuhan pelayanan yang lebih baik dibandingkan terminal lainnya, sedangkan Terminal H. Soemarsono Tanah Laut memiliki tingkat pemenuhan terendah, terutama pada aspek keselamatan dan kesetaraan. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara tipe terminal dan tingkat pemenuhan SPM, dimana terminal dengan klasifikasi lebih tinggi cenderung memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih lengkap. Rendahnya tingkat pemenuhan SPM pada beberapa terminal dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, pengelolaan operasional, dan belum optimalnya pelaksanaan standar pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terminal penumpang di Kalimantan Selatan.

Kata kunci: Evaluasi, Kalimantan Selatan, Standar Pelayanan Minimum, Terminal.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat dari tahun ke tahun menyebabkan kebutuhan terhadap transportasi semakin meningkat. Transportasi memiliki peran penting dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat, baik untuk bekerja, pendidikan, perdagangan, maupun kegiatan sosial lainnya. Sistem transportasi yang baik dapat membantu memperlancar mobilitas masyarakat serta memperkuat hubungan antarwilayah. Selain itu, transportasi juga berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi karena dapat mendukung distribusi barang dan jasa secara lebih cepat dan efisien.

Transportasi darat masih menjadi pilihan utama masyarakat karena mudah dijangkau dan tersedia hampir di seluruh wilayah. Salah satu fasilitas penting dalam transportasi darat adalah terminal penumpang. Terminal berfungsi sebagai tempat kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang, tempat perpindahan moda transportasi, serta pusat pengaturan operasional angkutan umum. Selain itu, terminal juga menjadi tempat bagi masyarakat untuk memperoleh informasi perjalanan dan menunggu keberangkatan kendaraan umum. Dengan fungsi tersebut, terminal memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan transportasi umum.

Perkembangan sistem transportasi saat ini tidak hanya berfokus pada kelancaran perpindahan penumpang, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terminal penumpang sebagai fasilitas publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, tertib, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna jasa transportasi. Peningkatan kualitas fasilitas terminal menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan transportasi publik yang lebih efektif dan nyaman bagi masyarakat (Tuan et al., 2022).

Kondisi terminal di berbagai daerah masih menunjukkan kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Beberapa terminal sudah memiliki fasilitas yang cukup baik, sedangkan terminal lainnya masih memiliki keterbatasan fasilitas dan pengelolaan. Permasalahan yang sering ditemukan antara lain kurangnya fasilitas keselamatan, kebersihan yang belum optimal, kurang jelasnya informasi pelayanan, serta belum tersedianya fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dan keamanan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

Selain fasilitas fisik, pengelolaan terminal juga menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Pengawasan operasional yang belum optimal, kurangnya petugas pelayanan, serta masih adanya kendaraan umum yang menaikkan dan menurunkan penumpang di luar terminal menyebabkan fungsi terminal belum berjalan secara maksimal. Pengelolaan terminal yang baik sangat diperlukan agar pelayanan transportasi dapat berjalan dengan tertib dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal di berbagai daerah masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan. (Handayani & Fiqih, 2024) pada penelitiannya di Terminal Tipe A Pondok Cabe menemukan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM), terutama pada aspek kenyamanan dan aksesibilitas. Terminal Tipe A Entrop juga menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan dan fasilitas bagi penyandang disabilitas masih belum optimal (Supusepa et al., 2025). Selain itu, (Jaya et al., 2023) menyatakan bahwa pengelolaan terminal yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa transportasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal di setiap daerah masih memiliki perbedaan, termasuk kemungkinan yang terjadi pada terminal penumpang di Kalimantan Selatan.

Sebagai fasilitas publik, terminal perlu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Standar pelayanan tersebut digunakan sebagai acuan untuk menilai apakah fasilitas dan pelayanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan terminal meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, kehandalan atau keteraturan, dan kesetaraan.

Penerapan Standar Pelayanan Minimum sangat penting karena dapat menjadi indikator kualitas pelayanan terminal. Terminal yang memenuhi standar pelayanan umumnya memiliki fasilitas yang lebih lengkap, kondisi lingkungan yang lebih tertata, serta pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa transportasi. Sebaliknya, terminal yang belum memenuhi standar pelayanan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pemenuhan SPM perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi pelayanan terminal secara nyata dan menjadi bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu wilayah yang memiliki aktivitas transportasi darat cukup tinggi. Mobilitas masyarakat antar kota maupun antar kabupaten membuat keberadaan terminal menjadi penting sebagai pusat pelayanan angkutan umum. Terminal di Kalimantan Selatan terdiri dari beberapa tipe, yaitu terminal tipe A, tipe B, dan tipe C. Masing-masing tipe terminal memiliki fungsi dan cakupan pelayanan yang berbeda. Terminal tipe A melayani angkutan antar provinsi, terminal tipe B melayani angkutan antar kota dalam provinsi, sedangkan terminal tipe C melayani angkutan dalam wilayah kabupaten atau kota.

Perbedaan fungsi tersebut memungkinkan adanya perbedaan fasilitas, pengelolaan, dan tingkat pelayanan pada masing-masing terminal. Terminal dengan cakupan pelayanan yang lebih besar umumnya memiliki fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan terminal dengan cakupan pelayanan yang lebih kecil. Namun demikian, seluruh terminal tetap harus memenuhi standar pelayanan minimum sesuai ketentuan yang berlaku agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan pada tiga terminal yang mewakili klasifikasi terminal di Kalimantan Selatan, yaitu Terminal Gambut Barakat sebagai terminal tipe A, Terminal Km 6 Banjarmasin sebagai terminal tipe B, dan Terminal H. Soemarsono Tanah Laut sebagai terminal tipe C. Ketiga terminal dipilih karena memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat pada wilayah pelayanannya masing-masing.

Penelitian mengenai evaluasi Standar Pelayanan Minimum terminal sebelumnya lebih banyak dilakukan pada satu terminal atau satu tipe terminal tertentu. Penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas kondisi pelayanan pada terminal tipe tertentu secara terpisah sehingga belum memberikan gambaran perbandingan tingkat pemenuhan SPM antar tipe terminal dalam satu wilayah yang sama. Padahal, terminal tipe A, tipe B, dan tipe C merupakan bagian dari sistem transportasi darat yang saling terhubung dan saling mendukung dalam pelayanan perjalanan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada evaluasi tiga tipe terminal sekaligus dalam satu wilayah, yaitu Provinsi Kalimantan Selatan. Evaluasi lintas tipe terminal penting dilakukan karena setiap terminal memiliki fungsi, cakupan pelayanan, dan karakteristik operasional yang berbeda. Perbedaan kualitas pelayanan antar terminal dapat mempengaruhi kenyamanan perjalanan masyarakat, efektivitas perpindahan moda transportasi, serta kualitas pelayanan transportasi secara keseluruhan.

Melalui penelitian ini dapat diketahui perbedaan tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum pada terminal tipe A, tipe B, dan tipe C di Kalimantan Selatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi pelayanan terminal secara lebih menyeluruh serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola terminal dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada terminal penumpang di Kalimantan Selatan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Evaluasi dilakukan melalui penilaian terhadap fasilitas dan pelayanan terminal pada aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, kehandalan atau keteraturan, serta kesetaraan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) terminal penumpang angkutan jalan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Adapun tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan lokasi penelitian dalam hal ini terminal yang ada di No. Selatan yang mewakili setiap tipe terminal A, tipe B dan tipe C
2. Melakukan penilaian fasilitas yang terdapat pada masing-masing terminal apakah tersedia atau tidak, selain itu kalau sudah tersedia apakah sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) meliputi komponen keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan yang sudah diatur dalam PM No. 40 Tahun 2015 untuk masing-masing tipe terminal dengan memberikan skor pada masing-masing fasilitas yang tersedia. Adapun indikator dan parameter teknis variabel penelitian yang ditinjau untuk masing-masing komponen dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Dan Parameter Teknis Variabel Penelitian

Variabel Utama	Sub Variabel/Indikator	Parameter Teknis yang Diamati
Keselamatan	Lajur pejalan kaki	Ketersediaan lajur pejalan kaki
	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	Ketersediaan dan kondisi APAR
	Jalur evakuasi	Intensitas penerangan area terminal
	Alat pemadam kebakaran	Adanya papan informasi keselamatan
	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedianya pos kesehatan, perlengkapan P3K, dan petugas kesehatan aktif di terminal
	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum	Tersedianya fasilitas dan petugas pemeriksaan kendaraan untuk memastikan kelayakan operasional angkutan umum
Keamanan	Fasilitas keamanan (Pos jaga, CCTV)	Ketersediaan pos keamanan
	Petugas keamanan	Keberadaan petugas keamanan aktif
Kehandalan/Keteraturan	Jadwal kedatangan dan keberangkatan	Ketersediaan informasi jadwal
	Informasi tarif	Adanya papan tarif resmi
	Kantor penyelenggara terminal	Tersedianya kantor pengelola terminal yang berfungsi untuk operasional dan pelayanan administrasi terminal

	Petugas operasional terminal	Ketersediaan petugas operasional terminal
Kenyamanan	Ruang tunggu	Kondisi dan kapasitas ruang tunggu
	Toilet	Kebersihan dan fungsi toilet
	Musholla	Ketersediaan mushola/tempat ibadah
	Petugas kebersihan	Kondisi kebersihan area terminal
	Smoking area	Tersedianya area khusus merokok yang terpisah dari ruang umum penumpang
	Hotspot area	Tersedianya fasilitas akses internet/Wi-Fi bagi pengguna terminal
Kemudahan/Keterjangkauan	Letak jalur keberangkatan dan kedatangan	Tersedianya jalur keberangkatan dan kedatangan yang tertata dan terpisah
	Informasi pelayanan	Tersedianya media informasi pelayanan bagi pengguna terminal
	Tempat penitipan barang	Tersedianya fasilitas penitipan barang bagi pengguna terminal
	Tempat naik/turun penumpang	Tersedianya area khusus untuk aktivitas naik dan turun penumpang
	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tersedianya area parkir bagi kendaraan umum dan kendaraan pribadi
Kesetaraan	Fasilitas penyandang cacat (difabel)	Jalur kursi roda, guiding block, toilet difabel
	Ruang ibu menyusui	Ketersediaan ruang laktasi

3. Hasil perbandingan diperoleh melalui persentase tingkat pemenuhan pada setiap komponen Standar Pelayanan Minimum (SPM) guna mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah sesuai maupun yang belum sesuai dengan ketentuan. Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara tipe terminal dan tingkat pemenuhan SPM untuk mengetahui hubungan antara klasifikasi terminal dengan kualitas pelayanan terminal. Analisis ini bertujuan untuk melihat kecenderungan bahwa terminal dengan tipe lebih tinggi memiliki tingkat pemenuhan pelayanan yang lebih optimal dibandingkan terminal tipe yang lebih rendah.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tiga terminal penumpang di Provinsi Kalimantan Selatan yang mewakili klasifikasi terminal berbeda, yaitu:

1. Terminal Tipe A Gambut Barakat,
2. Terminal Tipe B KM 6 Banjarmasin, dan
3. Terminal Tipe C H. Soemarsono Tanah Laut.

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan untuk mewakili setiap tipe terminal yang ada di Kalimantan Selatan, dengan pertimbangan bahwa ketiga terminal tersebut memiliki fungsi strategis dan peran pelayanan yang berbeda sesuai klasifikasi terminal penumpang.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data observasi langsung di lokasi penelitian. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil investigasi fasilitas eksisting pada masing-masing terminal yang diteliti berupa komponen keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan.

2. Data Sekunder

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 sebagai dasar evaluasi fasilitas-fasilitas yang ada pada masing-masing terminal dengan yang seharusnya ada pada masing-masing tipe terminal seperti yang sudah diatur dalam peraturan.

2.4 Analisis Data

Penggabungan antara data primer berupa hasil investigasi dibandingkan dengan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dalam penelitian ini, dilakukan penilaian terhadap tingkat ketersediaan dan kesesuaian fasilitas terminal berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penilaian menggunakan sistem skoring dengan tiga kategori, yaitu skor 0, 1, dan 2.

- Skor 0 = fasilitas tidak tersedia sama sekali di terminal
- Skor 1 = fasilitas tersedia, namun belum memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum, baik dari segi kelengkapan, kondisi, maupun fungsinya.
- Skor 2 = fasilitas tersedia dan telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Kemudian setiap variabel dicari tingkat pemenuhan SPM nya dengan cara:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{\text{skor yang didapat}}{\text{total skor}} \times 100\% \quad (1)$$

Sistem penilaian ini digunakan untuk mempermudah proses evaluasi dan perbandingan antar terminal, serta untuk mengidentifikasi tingkat pemenuhan SPM pada masing-masing komponen fasilitas. Hasil skoring kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek mana yang telah memenuhi standar dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan.

Untuk menjaga objektivitas penilaian, dilakukan beberapa tahapan validasi sebagai berikut:

1. Menggunakan pedoman observasi yang terstruktur
Peneliti menggunakan lembar checklist observasi berdasarkan indikator SPM sehingga setiap terminal dinilai menggunakan parameter yang sama.
2. Dokumentasi lapangan
Setiap hasil observasi didukung dengan dokumentasi berupa foto fasilitas terminal sebagai bukti kondisi eksisting di lapangan. Dokumentasi ini digunakan untuk memverifikasi kesesuaian skor yang diberikan.
3. Perbandingan dengan standar regulasi
Hasil observasi dibandingkan langsung dengan ketentuan pada Permenhub No. 40 Tahun 2015 sehingga penilaian tidak hanya berdasarkan persepsi peneliti, tetapi berdasarkan standar teknis yang berlaku.
4. Diskusi dan verifikasi hasil penilaian
Hasil *scoring* ditinjau kembali secara keseluruhan agar tidak terjadi perbedaan penilaian antar komponen pelayanan dan untuk memastikan konsistensi antar terminal yang diteliti.

Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara tipe terminal dan tingkat pemenuhan SPM untuk mengetahui hubungan antara klasifikasi terminal dengan kualitas pelayanan terminal. Menurut (Patimah, Zulpan, Alfansuri, Munawaroh, & Ilyas, 2025) Dalam menghitung koefisien korelasi terdapat berapa perangkat lunak yang dapat dimanfaatkan seperti Excel. Ketika menghitung nilai koefisien korelasi (r) hasil dari perhitungan akan dapat menghasilkan nilai korelasi. Interpretasi nilai korelasi:

$0.10 \leq r < 0.30 \rightarrow$ Korelasi lemah

$0.30 \leq r < 0.50 \rightarrow$ Korelasi sedang
 $r \geq 0.50 \rightarrow$ Korelasi kuat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Keselamatan

Penilaian terhadap indikator keselamatan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian pada Indikator Keselamatan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Lajur pejalan kaki	0	0	0
2.	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	1	1	1
3.	Jalur evakuasi	2	2	0
4.	Alat pemadam kebakaran	2	0	0
5.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	0	0	0
6.	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum	2	2	0
Total		7	5	1

Tingkat pemenuhan SPM keselamatan pada masing-masing terminal sebagai berikut:

- 1) Terminal Gambut Barakat
- 2) Tingkat kesesuaian = $\frac{2}{4} \times 100\% = 50\%$
- 3) Terminal Km 6 Banjarmasin
 Tingkat kesesuaian = $\frac{5}{12} \times 100\% = 41,67\%$
- 4) Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
 Tingkat kesesuaian = $\frac{1}{12} \times 100\% = 8,33\%$

3.2 Keamanan

Penilaian terhadap indikator keamanan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian pada Indikator Keamanan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Fasilitas keamanan (Pos jaga, CCTV)	2	2	1
2.	Petugas keamanan	0	2	0
Total		2	4	1

Tingkat pemenuhan SPM keamanan pada masing-masing terminal sebagai berikut:

- 1) Terminal Gambut Barakat :

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{2}{4} \times 100\% = 50\%$$
- 2) Terminal Km 6 Banjarmasin

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$
- 3) Terminal H. Soemarsono Tanah Laut

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

3.3 Kehandalan/Keteraturan

Penilaian terhadap indikator kehandalan/keteraturan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian pada Indikator Kehandalan/Keteraturan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Jadwal kedatangan dan keberangkatan	2	2	2
2.	Informasi tarif	0	0	0
3.	Kantor penyelenggara terminal	2	2	2
4.	Petugas operasional terminal	2	2	0
	Total	6	6	4

Tingkat pemenuhan SPM kehandalan/keteraturan pada masing-masing terminal sebagai berikut:

- 1) Terminal Gambut Barakat :

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{6}{8} \times 100\% = 75\%$$
- 2) Terminal Km 6 Banjarmasin

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{6}{8} \times 100\% = 75\%$$
- 3) Terminal H. Soemarsono Tanah Laut

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{4}{8} \times 100\% = 50\%$$

3.4 Kenyamanan

Penilaian terhadap indikator kenyamanan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Penilaian pada Indikator Kenyamanan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Ruang tunggu	2	2	2
2.	Toilet	1	1	1
3.	Musholla	1	1	1
4.	Petugas kebersihan	2	2	2
5.	Smoking area	0	2	2
6.	Hotspot area	0	0	0
	Total	6	8	8

Tingkat pemenuhan SPM Kenyamanan pada masing-masing terminal sebagai berikut:

- 1) Terminal Gambut Barakat :
 Tingkat kesesuaian = $\frac{6}{12} \times 100\% = 50\%$
- 2) Terminal Km 6 Banjarmasin
 Tingkat kesesuaian = $\frac{8}{12} \times 100\% = 66,67\%$
- 3) Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
 Tingkat kesesuaian = $\frac{8}{12} \times 100\% = 66,67\%$

3.5 Kemudahan/Keterjangkauan

Penilaian terhadap indikator kemudahan/keterjangkauan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Penilaian pada Indikator Kemudahan/ Keterjangkauan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Letak jalur keberangkatan dan kedatangan	2	2	2
2.	Informasi pelayanan	1	1	0
3.	Tempat penitipan barang	0	0	0
4.	Tempat naik/turun penumpang	2	2	0
5.	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2	2	2
Total		7	7	4

Tingkat pemenuhan SPM kemudahan/ keterjangkauan pada masing-masing terminal:

- 1) Terminal Gambut Barakat :
 Tingkat kesesuaian = $\frac{7}{10} \times 100\% = 70\%$
- 2) Terminal Km 6 Banjarmasin
 Tingkat kesesuaian = $\frac{7}{10} \times 100\% = 70\%$
- 3) Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
 Tingkat kesesuaian = $\frac{4}{10} \times 100\% = 40\%$

3.6 Kesetaraan

Penilaian terhadap indikator kesetaraan pada masing-masing terminal dapat dilihat seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. Penilaian pada Indikator Kesetaraan

No	Jenis pelayanan	Ketersediaan		
		Terminal Gambut Barakat	Terminal Km 6 Banjarmasin	Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
1.	Fasilitas penyandang cacat (difabel)	1	1	1
2.	Ruang ibu menyusui	0	0	0
Total		1	1	1

Tingkat pemenuhan SPM Kesetaraan pada masing-masing terminal sebagai berikut:

1. Terminal Gambut Barakat :
 Tingkat kesesuaian = $\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
2. Terminal Km 6 Banjarmasin
 Tingkat kesesuaian = $\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
3. Terminal H. Soemarsono Tanah Laut
 Tingkat kesesuaian = $\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$

Tabel rata-rata persentase pemenuhan SPM pada tiap Terminal dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Rata-rata Pemenuhan SPM Antar Terminal

Tipe terminal	Rata-rata Persentase Pemenuhan SPM
A	54,72%
B	63,06%
C	35,83%

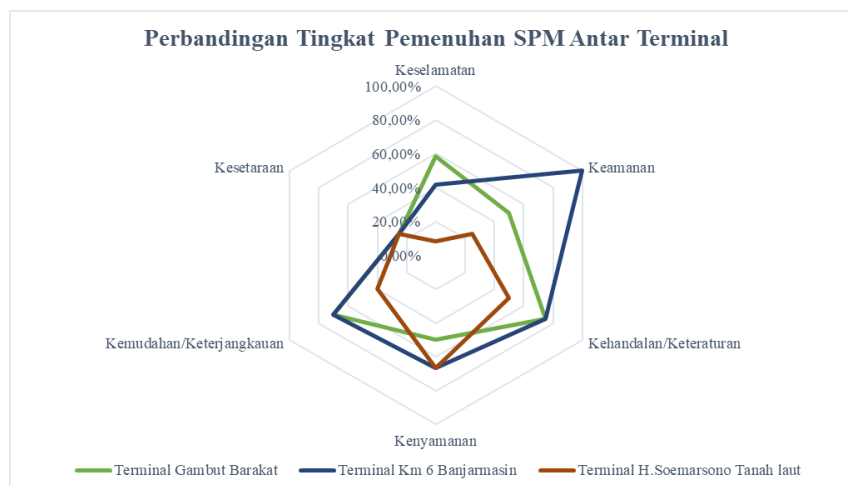
Rata-rata persentase pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada setiap terminal digunakan sebagai variabel dalam analisis korelasi. Adapun hasil uji korelasi yang dianalisis dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi nilai rata-rata SPM

	<i>Column 1</i>	<i>Column 2</i>
<i>Column 1</i>	1	
<i>Column 2</i>	0,677078	1

Berdasarkan hasil analisis korelasi, diperoleh hubungan yang kuat antara tipe terminal dan tingkat pemenuhan SPM. Korelasi positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan klasifikasi terminal berbanding lurus dengan meningkatnya tingkat pemenuhan fasilitas dan pelayanan terminal sesuai standar yang ditetapkan.

Adapun hasil perbandingan tingkat pemenuhan SPM antar terminal berdasarkan masing-masing variabel utama dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Perbandingan Pemenuhan SPM Antar Terminal

Berdasarkan hasil evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada tiga terminal, terlihat bahwa tingkat pemenuhan pelayanan masih belum merata pada setiap aspek pelayanan. Perbedaan persentase tersebut menunjukkan adanya pengaruh kapasitas terminal, kondisi infrastruktur, serta kemampuan pengelolaan dalam memenuhi ketentuan PM No. 40 Tahun 2015, yaitu:

1. Pada aspek keselamatan, Terminal Gambut Barakat memperoleh nilai tertinggi sebesar 58,33%, sedangkan Terminal H. Soemarsono Tanah Laut hanya mencapai 8,33%. Rendahnya nilai pada Terminal H. Soemarsono menunjukkan masih minimnya fasilitas pendukung keselamatan seperti pos kesehatan, fasilitas pemeriksaan kelaikan kendaraan, jalur evakuasi, maupun perlengkapan keselamatan lainnya. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran operasional dan rendahnya intensitas pelayanan pada terminal tipe lebih rendah sehingga pengadaan fasilitas keselamatan belum menjadi prioritas utama.
2. Pada aspek keamanan, Terminal Km 6 Banjarmasin memperoleh nilai 100% karena telah memiliki fasilitas keamanan yang relatif lengkap seperti pos keamanan, petugas operasional, dan pengawasan area terminal. Sebaliknya, Terminal H. Soemarsono hanya memperoleh 25% akibat minimnya pengawasan serta keterbatasan fasilitas keamanan pendukung. Perbedaan ini menunjukkan bahwa terminal dengan aktivitas penumpang yang lebih tinggi cenderung mendapatkan perhatian pengelolaan dan pengawasan yang lebih baik dibanding terminal dengan aktivitas rendah.
3. Aspek kehandalan/keteraturan menunjukkan hasil yang cukup baik pada Terminal Gambut Barakat dan Terminal Km 6 Banjarmasin dengan nilai 75%, sedangkan Terminal H. Soemarsono memperoleh 50%. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa fasilitas dasar seperti jalur keberangkatan dan kedatangan serta area naik-turun penumpang telah tersedia, namun penyediaan informasi pelayanan dan pengaturan operasional masih belum optimal pada seluruh terminal.
4. Pada aspek **kenyamanan**, nilai terminal berada pada rentang 50%–66,67%. Meskipun beberapa fasilitas seperti ruang tunggu dan area parkir telah tersedia, fasilitas pendukung kenyamanan seperti smoking area, hotspot area, maupun tempat penitipan barang masih belum tersedia secara merata.
5. Aspek kemudahan/keterjangkauan menunjukkan nilai yang cukup baik pada Terminal Gambut Barakat dan Terminal Km 6 Banjarmasin sebesar 70%, sedangkan Terminal H. Soemarsono hanya memperoleh 40%. Rendahnya nilai tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan informasi pelayanan, penataan area terminal, serta akses fasilitas bagi pengguna terminal yang belum optimal.
6. Sementara itu, aspek **kesetaraan** menjadi komponen dengan nilai terendah pada seluruh terminal, yaitu hanya sebesar 25%. Rendahnya nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas bagi penyandang disabilitas masih sangat terbatas. Secara struktural, terminal tipe menengah dan rendah umumnya memiliki keterbatasan desain infrastruktur serta luas lahan sehingga penerapan konsep. Selain itu, keterbatasan anggaran pembangunan dan pemeliharaan juga menyebabkan fasilitas difabel belum menjadi prioritas utama dalam pengembangan terminal.

Jika dikaitkan dengan PM No. 40 Tahun 2015, regulasi tersebut sebenarnya telah menetapkan standar pelayanan yang cukup komprehensif untuk menjamin keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan bagi pengguna jasa terminal. Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara standar f dalam regulasi dengan kondisi eksisting di lapangan, khususnya pada terminal tipe lebih rendah. Pada satu sisi, beberapa indikator dalam regulasi memang relatif sulit dipenuhi oleh terminal tipe C karena keterbatasan kapasitas pelayanan, pendanaan, dan sumber

daya pengelola. Akan tetapi, rendahnya pemenuhan SPM tidak sepenuhnya disebabkan oleh beratnya standar regulasi. Beberapa fasilitas dasar seperti informasi pelayanan, kebersihan area, penataan jalur kendaraan, dan fasilitas keselamatan sederhana sebenarnya masih dapat dioptimalkan melalui peningkatan manajemen operasional dan pengawasan pelayanan tanpa memerlukan investasi infrastruktur yang besar. Dengan demikian, permasalahan utama tidak hanya terletak pada substansi PM No. 40 Tahun 2015, tetapi juga pada implementasi, pengawasan, dan kemampuan pengelolaan terminal dalam menerapkan standar pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan strategi implementasi yang lebih adaptif sesuai karakteristik masing-masing tipe terminal, terutama melalui prioritas pemenuhan fasilitas dasar dan peningkatan dukungan anggaran secara bertahap.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Terminal Km 6 Banjarmasin, Terminal Gambut Barakat, dan Terminal H. Soemarsono Tanah Laut, diperoleh bahwa tingkat pemenuhan pelayanan pada masing-masing terminal masih belum merata. Terminal Km 6 Banjarmasin menunjukkan tingkat pemenuhan pelayanan yang paling baik dibandingkan terminal lainnya, sedangkan Terminal H. Soemarsono memiliki tingkat pemenuhan terendah, terutama pada aspek keselamatan dan kesetaraan. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara tipe terminal dengan tingkat pemenuhan SPM, dimana terminal dengan klasifikasi lebih tinggi cenderung memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih optimal. Selain dipengaruhi oleh kapasitas dan infrastruktur terminal, rendahnya pemenuhan SPM juga disebabkan oleh keterbatasan anggaran, pengelolaan, serta implementasi regulasi PM No. 40 Tahun 2015 yang belum optimal pada terminal tipe lebih rendah.

REFERENSI

- Handayani, W., & Fiqih, H. I. (2024). Evaluasi standar pelayanan minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 1-15. <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v15i1.667>
- Hasina, H., & Satyadharna, M. (2023). Strategi pengembangan fungsi terminal penumpang tipe B di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Publicuho*, 6(1). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_40_Tahun_2015.pdf
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/284248/permenhub-no-24-tahun-2021>
- Pratiwi, G. D., & Sapha, D. A. H. (2016). Analisis permintaan masyarakat terhadap transportasi umum di Kota Banda Aceh (Studi kasus Trans Koetaradja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 46–55. <http://jim.unsyiah.ac.id/EKP/article/view/676/770>
- Warpani, S. P. (2002). *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. Bandung: Penerbit ITB. ISBN 979-9299-66-7. https://digilib.itb.ac.id/assets/files/disk1/37/jbptitbpp-gdl-publ-2002-suwardjoko-1815-2002_boo-1.pdf
- Morlok, E. K. (1991). *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Jakarta: Erlangga. <http://books.google.com/books?id=Hf6GYgEACAAJ>

- Miro, F. (2012). Pengantar sistem transportasi. Jakarta: Erlangga. <http://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=4456>
- Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan dan pemodelan transportasi (Edisi ke-2). Bandung: Penerbit ITB. <http://books.google.com/books?id=AKNLAQAACAAJ>
- Tabi, C., & Adams, S. (2016). *Service quality and customer satisfaction in public transport operations. International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531–548. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Tuan, V. A., Truong, N. V., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). *Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166, 118–134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Ojo, T. K. (2019). Quality of public transport service: *An integrative review and research agenda. Transportation Letters*, 11(2), 104–116. <https://doi.org/10.1080/19427867.2017.1283835>
- Litman, T. (2021). *Evaluating public transportation health benefits. Victoria Transport Policy Institute*. https://www.vtpi.org/tran_health.pdf
- Fieb, M. A. R. T. (2026). *Evaluating public transport service quality in Dhaka City using passenger perceptions and intersection-level traffic performance metrics*. Research Proposal, International University of Business Agriculture and Technology. <https://www.researchgate.net/publication/404181954>
- Patimah, Zulpan, Alfansuri, D.U., Munawaroh, E., & Ilyas, M. (2025). Memahami Dan Menerapkan Uji Korelasi Dalam Analisis Data Penelitian Pendidikan. *Journal Education Innovation*], 3(4), 740–752. <https://doi.org/10.65474/f7vd8y11>
- Permadi, B., Siregar, H. Y., & Dewi, N. (2026). Analisa kinerja pelayanan terminal tipe C H. Soemarsono P.A Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan. *Jurnal Rekayasa Konstruksi (JRK)*, 4(2), 144–149. <http://dx.doi.org/10.34128/jrk.v4i2.53>
- Handayani, W., & Fiqih, H. I. (2024). Evaluasi standar pelayanan minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 15(1), 1–15. <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v15i1.667>
- Prasetyo, A. R., Saves, F., & Mawariza, P. S. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan Terminal Bus Anjuk Ladang, Nganjuk. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(3), 2430–2438. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i3.45950>
- Supusepa, D., Lamba, M. A., & Tommi. (2025). Evaluasi fasilitas di Terminal Tipe A Entrop. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang dan Teknik Sipil*, 3(3), 106–116. <https://doi.org/10.61132/konstruksi.v3i3.880>
- Raga, P., Estherina, L., & Salsabila, N. P. (2023). Analisis peningkatan pelayanan terminal penumpang Nusantara di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(3). <https://journal.littriskati.ac.id/index.php/jstl>
- Primasworo, R. A., Rahma, P. D., & Satoko, R. N. M. (2023). Analisis tingkat kepuasan bus umum trayek Malang–Surabaya. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, 8(2). <https://doi.org/10.53712/jrs.v8i2.2228>
- Rahayu, A., Suripno, Adenan Suhalis, Prasadja Ricardianto, & Fachrial, P. (2023). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui pengawasan petugas TransJakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Jaya, A., Sihombing, S., Sari, M., Ricardianto, P., & Indrawan, R. (2023). Evaluasi kinerja pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang Leuwi Panjang Bandung. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Rudi, & Makuta, S. F. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Terminal Marisa Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Teknik Sipil: Rancang Bangun*, 11(1), 43–48. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/rancangbangun>