

# EVALUASI KINERJA EFEKTIVITAS FUNGSI TERMINAL SAMARINDA SEBERANG DI KOTA SAMARINDA BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG

Nama Mahasiswa : Cyntia Risky Hartanti  
NIM : 08161017  
Dosen Pembimbing Utama : Mega Ulimaz, S.T., M.T  
Dosen Pembimbing Pendamping : Asri Prasaningtyas, S.Hut., M.Sc

## ABSTRAK

Terminal Samarinda Seberang merupakan satu-satunya terminal bus penumpang dengan rute Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) di Kota Samarinda perlu memperhatikan kinerja efektivitas mengingat bahwa terjadi penurunan aktifitas di Terminal Samarinda Seberang akibat menurunnya jumlah armada serta lamanya waktu tunggu keberangkatan yang berdampak pada efektivitas fungsi dari terminal. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi kinerja efektivitas fungsi terminal untuk mengetahui kondisi faktor prioritas yang mempengaruhi efektivitas fungsi terminal menggunakan metode analisis pembobotan serta metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa faktor prioritas kinerja efektivitas berupa faktor aksesibilitas, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, tingkat pelayanan jalan serta kehandalan/keteraturan sehingga hasil perhitungan mengenai kinerja efektivitas fungsi terminal sebesar 59,81% yang ditinjau dari penilaian 99 responden mengindikasikan bahwa terminal tergolong berfungsi secara efektif namun penilaian kepuasan penumpang tergolong dalam kategori cukup puas maka perlunya memperhatikan keseluruhan faktor prioritas efektivitas fungsi terminal dimana seharusnya Terminal Samarinda Seberang sebagai terminal tipe A di Kota Samarinda mampu memberikan kepuasan kinerja terminal terhadap penumpang secara optimal sehingga berdampak pada efektifnya terminal yang melakukan perjalanan dari terminal tersebut, sesuai dengan fungsinya sebagai terminal satu-satunya yang melayani rute perjalanan dari propinsi Kalimantan Timur menuju Kalimantan Selatan.

**Kata kunci :**  
Efektivitas, Kepuasan Penumpang, Terminal