

## Strategi Pengelolaan Terminal oleh UPTD Dinas Perhubungan (Studi Kasus 3 Terminal Provinsi Sumatera Selatan)

Inggrid Shintia<sup>1</sup>, Himawan Aditya Pratama<sup>2</sup>, Ayu Rizka Anggraini<sup>3\*</sup>, Gibran Mika Ferdinan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Jl. Magelang KM 4.4, Yogyakarta 55284, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail : [ayurizkaa@gmail.com](mailto:ayurizkaa@gmail.com). Telp : 082227771396

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan terminal yang diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan di tiga terminal utama di Provinsi Sumatera Selatan, yaitu Terminal Alang-Alang Lebar (Palembang), Terminal Prabumulih, dan Terminal Baturaja. Fokus kajian meliputi aspek manajerial, operasional, pelayanan, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas transportasi darat tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing terminal memiliki strategi pengelolaan yang berbeda, disesuaikan dengan karakteristik wilayah dan volume penumpang. Namun, terdapat kesamaan dalam upaya peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan optimalisasi pendapatan daerah. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran, minimnya sumber daya manusia terlatih, serta rendahnya tingkat pemanfaatan terminal oleh masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya sinergi antara pemerintah daerah, operator transportasi, dan masyarakat dalam mewujudkan terminal yang fungsional, aman, dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Strategi Pengelolaan, Terminal, UPTD Dinas Perhubungan, Pelayanan Publik, Efisiensi Operasional.

### Abstract

*This study aims to analyze the terminal management strategies implemented by the Regional Technical Implementation Units (UPTD) of the Transportation Agency at three main terminals in South Sumatra Province: Alang-Alang Lebar Terminal (Palembang), Prabumulih Terminal, and Baturaja Terminal. The study focuses on managerial, operational, and service aspects, as well as the challenges faced in managing these land transportation facilities. The research method used was a qualitative approach, with data collection techniques through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. The results indicate that each terminal has a different management strategy, tailored to regional characteristics and passenger volume. However, there are similarities in efforts to improve service quality, operational efficiency, and optimize regional revenue. The*

*main obstacles faced include budget constraints, a lack of trained human resources, and low levels of terminal utilization by the public. This study recommends the need for synergy between local governments, transportation operators, and the community to create functional, safe, and sustainable terminals.*

**Keywords:** *Management Strategy, Terminal, UPTD of the Transportation Agency, Public Service, Operational Efficiency*

## PENDAHULUAN

Tata ruang yang kurang optimal, tingginya aktivitas komuter dan kurangnya infrastruktur transportasi publik yang memadai juga berkontribusi pada meningkatnya volume kendaraan di jalan. Kemacetan lalu lintas mengakibatkan waktu tempuh yang lebih lama, mengurangi produktivitas, serta meningkatkan konsumsi bahan bakar, yang pada gilirannya menyebabkan biaya transportasi lebih tinggi bagi masyarakat (Lestira et al., 2023). Selain dampak ekonomi, kemacetan juga berdampak negatif pada kualitas udara karena tingginya emisi gas buang yang dilepaskan kendaraan saat berhenti dalam waktu lama. Dalam jangka panjang, polusi ini dapat menurunkan kualitas kesehatan masyarakat, khususnya di daerah padat penduduk. Berbagai upaya, seperti pengembangan sistem transportasi publik, penataan ulang lalu lintas, dan promosi transportasi ramah lingkungan, terus dilakukan untuk mengatasi kemacetan. Namun, keberhasilan upaya ini sangat bergantung pada perencanaan jangka panjang yang terintegrasi dan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam menciptakan lalu lintas yang lebih lancar dan lingkungan yang lebih sehat (Permatasari, 2020).

Kemacetan lalu lintas merupakan masalah perkotaan yang semakin kompleks dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak seimbang dengan kapasitas jalan merupakan salah satu penyebab utama kemacetan, terutama di kota-kota besar. Tata ruang yang kurang optimal, tingginya aktivitas komuter, dan kurangnya infrastruktur transportasi publik yang memadai juga berkontribusi pada meningkatnya volume kendaraan di jalan. Kemacetan lalu lintas ini mengakibatkan waktu tempuh yang lebih lama, mengurangi produktivitas, serta meningkatkan konsumsi bahan bakar yang pada gilirannya menyebabkan biaya transportasi yang lebih tinggi bagi masyarakat (Sulistiyono, 2022).

Dampak ekonomi ini juga disertai dengan masalah polusi udara yang semakin parah. Kendaraan yang berhenti dalam waktu lama akan menghasilkan emisi gas buang yang tinggi, yang berpotensi menurunkan kualitas udara dan mempengaruhi kesehatan masyarakat, terutama di daerah padat penduduk. Berbagai upaya seperti pengembangan sistem transportasi publik, penataan ulang lalu lintas, dan promosi transportasi ramah lingkungan telah dilakukan untuk mengatasi kemacetan. Namun, keberhasilan dari upaya-upaya ini sangat bergantung pada perencanaan jangka panjang yang terintegrasi dan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk menciptakan lalu lintas yang lebih lancar dan lingkungan yang lebih sehat (Said & Saraswati, 2025).

Tata ruang yang kurang optimal, tingginya aktivitas komuter, dan kurangnya infrastruktur transportasi publik yang memadai juga berkontribusi pada meningkatnya volume kendaraan di jalan. Kemacetan lalu lintas mengakibatkan waktu tempuh yang lebih lama, mengurangi produktivitas, serta meningkatkan konsumsi bahan bakar, yang pada gilirannya menyebabkan biaya transportasi lebih tinggi bagi masyarakat (Sulistiyono, 2022).

Selain dampak ekonomi, kemacetan juga berdampak negatif pada kualitas udara karena tingginya emisi gas buang yang dilepaskan kendaraan saat berhenti dalam waktu lama. Dalam jangka panjang, polusi ini dapat menurunkan kualitas kesehatan masyarakat, khususnya di daerah padat penduduk. Berbagai upaya, seperti pengembangan sistem transportasi publik, penataan ulang lalu lintas, dan promosi transportasi ramah lingkungan, terus dilakukan untuk mengatasi kemacetan. Namun, keberhasilan upaya ini sangat bergantung pada perencanaan jangka panjang yang terintegrasi dan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam menciptakan lalu lintas yang lebih lancar dan lingkungan yang lebih sehat (Said & Saraswati, 2025)

Salah satu permasalahan utama yang menjadi perhatian dalam mengatasi kemacetan di Provinsi Sumatera Selatan adalah ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor. Dari total 1.246.781 kendaraan yang tercatat di Provinsi Sumatera Selatan, sepeda motor mendominasi dengan jumlah mencapai 912.588 unit, atau sekitar 73,2% dari total kendaraan (Herman et al.,

2021). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat bergantung pada kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, untuk mobilitas sehari-hari. Jumlah kendaraan pribadi yang tinggi ini mencerminkan adanya keterbatasan transportasi publik, terutama fasilitas terminal yang belum optimal dalam menarik minat masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan terminal yang efektif dapat menjadi solusi penting untuk mengurangi beban lalu lintas melalui peningkatan kualitas layanan transportasi publik.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Perhubungan Provinsi memiliki peran yang sangat strategis dalam pengelolaan terminal. UPTD bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan operasional transportasi di wilayah provinsi, termasuk pengelolaan terminal, pelabuhan, dan fasilitas transportasi lainnya. UPTD juga berperan dalam memastikan bahwa pengelolaan fasilitas transportasi berjalan sesuai dengan standar keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi. Namun, pengelolaan terminal yang berada di bawah tanggung jawab UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa terminal tipe B, seperti Terminal Karya Jaya di Palembang dan Terminal Indralaya, mengalami kendala berupa fasilitas yang kurang memadai, rendahnya minat pengguna angkutan umum, serta pengelolaan operasional yang belum optimal. Selain itu, terdapat masalah terkait pemeliharaan fasilitas umum yang kurang terawat, keberadaan angkutan liar yang mengurangi efektivitas operasional terminal, serta keterbatasan anggaran yang menghambat peningkatan fasilitas terminal (Nur et al., 2024).

Permasalahan-permasalahan tersebut mengarah pada kebutuhan akan solusi yang lebih baik dalam mengelola terminal, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi (Sulistiyowati, 2019). Berdasarkan hal ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas terminal-terminal di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini mengacu pada kebijakan dan standart pelayanan yang berlaku, termasuk Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021, yang

menegaskan pentingnya pengelolaan terminal yang profesional dan memenuhi standar pelayanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi.

Perbedaan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi pengelolaan terminal yang lebih efektif, yang dapat mendukung kelancaran transportasi publik dan mengurangi kemacetan di Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai langkah awal, penelitian ini akan mengevaluasi pengelolaan terminal yang ada, mengidentifikasi masalah yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang lebih terintegrasi. Keberhasilan pengelolaan terminal yang lebih baik dapat meningkatkan citra Provinsi Sumatera Selatan sebagai wilayah dengan sistem transportasi yang terintegrasi dan efisien, yang akan mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Wangsa et al., 2021).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami strategi pengelolaan terminal yang diterapkan oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini mengkaji berbagai aspek terkait pengelolaan terminal, mulai dari kebijakan yang diterapkan, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi strategi oleh UPTD. Fokus utama penelitian ini adalah memberikan gambaran yang jelas tentang pengelolaan terminal di Provinsi Sumatera Selatan, tantangan yang dihadapi, serta kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas operasional terminal.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dalam bentuk narasi atau informasi non-numerik yang lebih mendalam melalui wawancara dengan pengelola terminal, petugas lapangan, dan pengguna terminal. Metode pengumpulan data lainnya, seperti observasi langsung dan analisis dokumen, juga digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik terkait pengelolaan terminal (Musianto, 2002).

Penelitian ini akan dilakukan di terminal-terminal yang dikelola oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, dengan fokus pada terminal-terminal besar seperti Terminal Jakabaring, Terminal Petanang, dan Terminal km 32 Inderalaya. Sampel dalam penelitian ini akan dipilih secara purposive, dengan

fokus pada terminal-terminal yang mewakili berbagai kondisi, seperti terminal besar di pusat kota dan terminal kecil di daerah suburban. Sampel juga melibatkan berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan terminal, termasuk pengelola terminal, petugas operasional, dan pengguna terminal. Total sampel dalam penelitian ini yaitu 7 orang. Dengan cara ini, diharapkan sampel yang dipilih dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengelolaan terminal di Provinsi Sumatera Selatan.

Prosedur penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan pengelola terminal, petugas lapangan, dan pengguna terminal. Selain itu, observasi langsung di lapangan dan analisis dokumen yang terkait dengan kebijakan pengelolaan terminal juga dilakukan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk memahami strategi pengelolaan terminal, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif. Peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang muncul dari wawancara, observasi, dan dokumen yang dianalisis. Setelah itu, peneliti akan menganalisis hubungan antara tema-tema tersebut dan mengaitkannya dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang strategi pengelolaan terminal yang diterapkan oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengelolaan terminal dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pengelolaan terminal di Provinsi Sumatera Selatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengelolaan terminal di Provinsi Sumatera Selatan dilakukan berdasarkan klasifikasi untuk memastikan operasional sesuai dengan standar yang ditetapkan. Klasifikasi terminal meliputi kesesuaian dengan kapasitas dan fungsi terminal, sehingga terminal mampu menampung kendaraan dan penumpang secara optimal tanpa menimbulkan kemacetan. Selain kapasitas, pelayanan terminal juga harus memenuhi standar kebersihan, keamanan, dan kenyamanan. Berdasarkan hasil

wawancara dengan 7 orang , pengelolaan terminal oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan sebagian besar sudah sesuai standar, dengan terminal dikategorikan sebagai kelas B. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pengelolaan arus kendaraan, fasilitas keselamatan, kebersihan, dan kenyamanan. Kendala utama termasuk kekurangan personel pengawasan, keterbatasan anggaran, serta rendahnya kesadaran pengguna dalam menjaga ketertiban. Selain itu, masalah pengaturan lalu lintas dan ketersediaan fasilitas bagi pengemudi juga menjadi tantangan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan terminal sudah berjalan cukup baik, beberapa fasilitas utama seperti area tunggu penumpang, kebersihan, dan pengaturan arus kendaraan masih memerlukan perbaikan. Pengawasan terhadap parkir liar dan keberadaan calo juga masih kurang, yang mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna terminal. Upaya perbaikan seperti peningkatan infrastruktur, pengembangan sistem informasi, dan koordinasi antar pihak terkait terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal.

## **HASIL dan PEMBAHASAN**

Pengelolaan terminal di Provinsi Sumatera Selatan dilakukan berdasarkan klasifikasi untuk memastikan operasional sesuai dengan standar yang ditetapkan. Klasifikasi terminal meliputi kesesuaian dengan kapasitas dan fungsi terminal, sehingga terminal mampu menampung kendaraan dan penumpang secara optimal tanpa menimbulkan kemacetan. Selain kapasitas, pelayanan terminal juga harus memenuhi standar kebersihan, keamanan, dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang , pengelolaan terminal oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan sebagian besar sudah sesuai standar, dengan terminal dikategorikan sebagai kelas B. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pengelolaan arus kendaraan, fasilitas keselamatan, kebersihan, dan kenyamanan. Kendala utama termasuk kekurangan personel pengawasan, keterbatasan anggaran, serta rendahnya kesadaran pengguna dalam menjaga ketertiban. Selain itu, masalah pengaturan lalu lintas dan ketersediaan fasilitas bagi pengemudi juga menjadi tantangan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan terminal sudah berjalan cukup baik, beberapa fasilitas utama seperti area tunggu penumpang, kebersihan, dan pengaturan arus kendaraan masih memerlukan perbaikan. Pengawasan terhadap parkir liar dan keberadaan calo juga masih kurang, yang mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna terminal. Upaya perbaikan seperti peningkatan infrastruktur, pengembangan sistem informasi, dan koordinasi antar pihak terkait terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal.

### **1. Implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM)**

Penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di terminal sangat penting untuk memastikan fasilitas dan layanan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, termasuk aspek keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keterjangkauan bagi pengguna. Dengan penerapan SPM yang baik, terminal dapat berfungsi optimal sebagai simpul transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat. Namun, implementasi SPM seringkali menghadapi kendala, seperti terbatasnya fasilitas pendukung, kekurangan tenaga operasional, serta masalah dalam pengawasan dan pemeliharaan infrastruktur. Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan, baik dari segi sarana maupun manajemen layanan, diperlukan untuk memastikan penerapan SPM yang efektif.

Berdasarkan wawancara, implementasi SPM di terminal-terminal yang dikelola UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan sudah berjalan, meski masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Fasilitas utama seperti ruang tunggu, toilet, dan area parkir sudah ada, namun pemeliharaan dan kelengkapan fasilitas masih kurang. Pengguna terminal mengeluhkan kebersihan, keamanan, dan ketertiban lalu lintas di area terminal. Beberapa langkah perbaikan dilakukan, seperti peningkatan pengawasan, penambahan fasilitas, serta koordinasi lebih baik dengan pihak terkait.

Observasi menunjukkan bahwa pengelola terminal rutin melakukan pengawasan dan evaluasi untuk memastikan layanan sesuai standar. Namun, masih ada beberapa kendala, seperti kerusakan jalan, kurangnya rambu petunjuk, dan ruang tunggu yang belum sepenuhnya nyaman. Selain itu, sistem informasi keberangkatan juga perlu ditingkatkan agar lebih mudah diakses oleh pengguna.

Peningkatan infrastruktur dan kualitas pelayanan diperlukan agar terminal dapat beroperasi lebih efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## **2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pengelolaan SDM dalam operasional terminal merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terminal membutuhkan tenaga kerja yang profesional, terampil, dan memahami tugas serta tanggung jawabnya. Pengelolaan SDM mencakup rekrutmen, pelatihan, pembagian tugas, hingga evaluasi kinerja. Dengan pengelolaan SDM yang baik, terminal dapat beroperasi lebih efisien dan memberikan pelayanan optimal. Namun, dalam implementasinya, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti ketersediaan tenaga kerja yang memadai, kesejahteraan karyawan, dan koordinasi antarpetugas. Petugas yang bekerja di bidang administrasi, keamanan, dan pelayanan langsung kepada penumpang harus memiliki keterampilan sesuai dengan tugasnya. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkala dan pemberian insentif yang sesuai sangat penting.

Dari hasil wawancara, pengelolaan SDM di terminal-terminal yang dikelola oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan masih perlu ditingkatkan. Meskipun petugas sudah menjalankan tugas dengan baik, terdapat kendala terkait kompetensi, pelatihan, dan koordinasi dalam memberikan pelayanan optimal. Pelatihan yang ada perlu ditingkatkan frekuensinya agar petugas lebih sigap dalam menghadapi berbagai situasi, termasuk menangani keluhan pengguna. Sistem evaluasi kinerja yang ada juga perlu lebih transparan dan efektif agar dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan pengelolaan SDM. Berdasarkan observasi, kinerja petugas terminal sudah berjalan sesuai tugas dan tanggung jawab, meskipun ada keterbatasan jumlah tenaga kerja dan kurangnya pelatihan berkala. Sistem evaluasi kinerja sudah diterapkan, tetapi perlu perbaikan agar lebih berdampak pada peningkatan kualitas layanan.

Beberapa petugas menyampaikan kebutuhan untuk pelatihan tambahan terkait manajemen lalu lintas, pelayanan publik, dan penggunaan teknologi dalam operasional terminal. Dengan peningkatan pelatihan rutin dan perbaikan dalam

sistem evaluasi, diharapkan pelayanan terminal dapat semakin baik dan sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

### **3. Implementasi Teknologi**

Implementasi teknologi dalam pengelolaan terminal menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Teknologi digunakan untuk berbagai aspek operasional, seperti sistem tiket elektronik, pemantauan arus kendaraan, hingga pengelolaan data penumpang. Dengan teknologi, proses pelayanan di terminal menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan, serta dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna terminal.

Meskipun beberapa terminal di Indonesia mulai menerapkan teknologi digital, tantangan dalam penerapannya masih ada, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi kepada pengguna, dan kesiapan SDM untuk mengoperasikan teknologi tersebut. Oleh karena itu, pengelola terminal perlu terus mengembangkan dan memperbarui sistem agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di terminal yang dikelola oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, implementasi teknologi telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan. Sistem tiket elektronik membantu mempercepat transaksi dan mengurangi antrean, meskipun masyarakat masih dalam proses adaptasi. Papan informasi digital mempermudah penumpang mendapatkan informasi, meski pembaruan data secara real-time masih perlu perbaikan. Selain itu, sistem pemantauan melalui CCTV berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban, meski cakupan area yang dipantau masih perlu diperluas.

Observasi di UPTD Dinas Perhubungan menunjukkan bahwa penerapan teknologi telah meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pengguna. Sistem tiket elektronik mengurangi antrean dan meningkatkan transparansi, sementara sistem informasi penumpang digital mempermudah akses informasi mengenai jadwal. Namun, masih ada kendala terkait infrastruktur dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru. Secara keseluruhan, teknologi yang diterapkan telah mendukung pengelolaan terminal, tetapi perlu pengembangan lebih lanjut agar dapat digunakan secara maksimal oleh semua pihak.

#### **4. Pengelolaan Infrastruktur dan Pemeliharaan**

Pengelolaan infrastruktur terminal sering menghadapi tantangan, seperti keterbatasan anggaran, keterlambatan perbaikan, dan kurangnya kesadaran pengguna dalam menjaga fasilitas. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan yang baik agar infrastruktur dapat berfungsi secara optimal. Meskipun ada upaya pemeliharaan rutin, keterbatasan anggaran sering menjadi kendala utama dalam perbaikan dan pengembangan fasilitas. Beberapa area terminal masih membutuhkan perhatian lebih agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama pada fasilitas seperti ruang tunggu, jalur kendaraan, dan sistem drainase.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang melibatkan pengelola, petugas terminal, pengguna jasa, dan penyedia layanan angkutan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan infrastruktur dan pemeliharaan terminal di UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan masih menghadapi kendala. Pemeliharaan rutin seperti kebersihan dan pengecekan fasilitas dasar sudah berjalan, tetapi masih ada beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan dan memerlukan perbaikan lebih lanjut. Infrastruktur seperti tempat duduk, penerangan, dan akses jalan juga belum optimal, yang memengaruhi kenyamanan pengguna terminal.

Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi faktor utama dalam pemeliharaan dan pengembangan terminal. Meskipun ada rencana revitalisasi infrastruktur, pelaksanaannya masih tergantung pada ketersediaan dana dan proses administratif. Peneliti juga mengamati bahwa partisipasi penyedia layanan angkutan dan pengguna terminal dalam menjaga kebersihan serta ketertiban fasilitas perlu ditingkatkan.

#### **5. Hambatan Dalam Strategi Pengelolaan Terminal-Terminal oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, dapat disimpulkan beberapa faktor penghambat dalam strategi pengelolaan terminal yang dilakukan oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, sebagai berikut:

##### **1. Pengelolaan Terminal Berdasarkan Klasifikasi**

Terdapat ketidaksesuaian antara klasifikasi terminal dan fasilitas yang tersedia. Beberapa terminal tipe A, B, dan C belum sepenuhnya memenuhi standar, baik dari segi kapasitas, layanan, maupun infrastruktur pendukung. Keterbatasan anggaran dan regulasi yang belum sepenuhnya efektif juga menghambat optimalisasi pengelolaan terminal berdasarkan klasifikasinya.

#### 2. Implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Penerapan SPM di beberapa terminal masih belum maksimal karena kurangnya pengawasan dan keterbatasan anggaran. Fasilitas dasar seperti ruang tunggu, toilet yang bersih, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas belum terpenuhi dengan baik. Koordinasi antar instansi terkait dalam memastikan standar layanan juga menjadi tantangan.

#### 3. Pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia)

Keterbatasan jumlah tenaga kerja yang memiliki keahlian di bidang transportasi dan pengelolaan terminal menjadi kendala utama. Kurangnya pelatihan berkala bagi petugas terminal juga berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Motivasi kerja yang rendah dan kesejahteraan yang kurang juga mempengaruhi efektivitas pengelolaan terminal.

#### 4. Implementasi Teknologi

Hambatan utama dalam penerapan teknologi di terminal adalah kurangnya infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang stabil dan sistem manajemen transportasi berbasis digital. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sistem teknologi modern juga menjadi kendala. Selain itu, kurangnya kebiasaan pengguna terminal terhadap sistem digital masih memerlukan sosialisasi dan edukasi lebih lanjut.

#### 5. Pengelolaan Infrastruktur dan Pemeliharaan

Beberapa terminal masih memerlukan perbaikan pada bangunan dan fasilitas pendukung. Kendala utama dalam pemeliharaan adalah keterbatasan anggaran dan birokrasi yang lambat dalam proses perbaikan. Faktor cuaca dan penggunaan terminal yang tinggi menyebabkan beberapa fasilitas cepat mengalami kerusakan tanpa pemeliharaan yang memadai.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pengelolaan terminal oleh UPTD Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan di tiga terminal wilayah Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kenyamanan, keamanan, dan efisiensi adalah faktor utama yang menjadi fokus dalam pengelolaan terminal. Meskipun fasilitas dasar sudah tersedia, seperti ruang tunggu, area parkir, dan sistem keamanan, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal kebersihan, modernisasi fasilitas, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hambatan yang dihadapi UPTD meliputi keterbatasan anggaran yang berdampak langsung pada pemeliharaan fasilitas, pelatihan SDM, dan implementasi teknologi. Kurangnya dana menyebabkan beberapa fasilitas tidak memenuhi standar pelayanan minimum (SPM), seperti toilet yang rusak, ruang tunggu yang sempit, dan kurangnya akses untuk penyandang disabilitas. Selain itu, masalah angkutan liar yang mengganggu efisiensi operasional masih menjadi tantangan.
2. Rekomendasi untuk langkah selanjutnya meliputi peningkatan anggaran untuk memperbaiki infrastruktur terminal, penggunaan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi operasional, serta peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan intensif untuk petugas terminal. Langkah-langkah tersebut akan berkontribusi pada pengelolaan terminal yang lebih baik, aman, dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astriawati, N., Wibowo, W., & Pratama, W. (2019). Developing mathematics learning materials based on CO-PROL to improve cadets' learning outcomes. *Journal of Physics: Conference Series*, 1315, 012059.
- Azmi, H., Norshah Afizi, S., Fathullah, M., Shayfull Zamree, A. R., & MZM, Z. (2009). Fire alarm system, portable fire extinguisher and hose reel system maintenances for safety purpose and requirements. *International Journal of Engineering and Technology*, 7(3), 302-315.
- Musianto, D. (2002). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sulistiyono. (2022). Kemacetan kendaraan pengguna BBM fosil dan dampaknya terhadap kerugian ekonomi dan lingkungan. *Swara Patra*, 12(2).
- Said, L. B., & Saraswati, R. A. (2025). Optimasi sistem transportasi perkotaan untuk mereduksi kemacetan menggunakan model simulasi lalu lintas. *Syntax Literate*, 10(3).899
- Herman, H., Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2021). Analisis pengaruh karakter, regulasi dan jaringan jalan terhadap tingkat kemacetan. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Nur, A., Isak, Y. J., Adyatma, M. E., Ryandhika, R., & Ajiansyah, M. R. (2024). Peranan transportasi publik dalam pengurangan kemacetan di Jakarta. *Journal of Informatics and Business*, 2(3).
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*.
- Wangsa, S., Samba, P., Handajani, M., & Muldiyanto, A. (2021). Analisa penyebab kemacetan dan kecelakaan jalan raya. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*, 8(2).