

ARAHAN PENGEMBANGAN PELAYANAN TERMINAL BINAYA KOTA MASOHI

Studi Kasus: Terminal Binaya, Kecamatan Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah

Kezia Julia Lappy^{1*}, Pieter Th. Berhitu², Fienkan L.S Dumalang³

^{1,2,3} Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura, JL.Ir. M. Putuhena, Kampus Poka, Ambon, Maluku, 97233, Indonesia

*Penulis Korespondensi: kezialappy14@gmail.com

Abstract. Binaya Terminal is a Type C terminal that functions as a land transportation hub in Masohi City, Central Maluku Regency. The terminal's existing condition shows non-compliance with facility standards under Minister of Transportation Regulation No. 24 of 2021, in both main and supporting facilities. Public perception of terminal services also tends to be low, particularly in the aspects of comfort, information availability, and facility adequacy. This study aims to identify the existing condition of terminal facilities, analyze public perception of services, and formulate a service-development direction for Binaya Terminal. The study used a mixed-methods approach, combining field observation and regulatory review for qualitative analysis with a questionnaire distributed to 100 terminal-user respondents for quantitative analysis. Perception data were analyzed using a Likert scale and Importance-Performance Analysis (IPA) across 23 indicators within 6 aspects, while the development direction was formulated using quantitative SWOT analysis based on the IFAS-EFAS matrix. Results show that some main and supporting facilities are available but do not yet meet Type C terminal service standards. The IPA results placed 8 of 23 items in Quadrant I (top development priority), with the lowest suitability level (TKi) found in medical-room facilities (39.75%) and departure/arrival information systems (45.25%). The SWOT analysis produced coordinates (-0.26 ; +0.51), placing Binaya Terminal in Quadrant II of the SWOT diagram with a recommended Turn Around (WO) strategy. The resulting development direction covers physical quality improvement, strengthening of security and safety systems, provision of digital information media, vehicle-circulation reorganization, and improvement of terminal service management, to be implemented in three development phases toward Type B terminal status by 2032.

Keywords: Type C Terminal, Terminal Facilities, Public Perception, Importance-Performance Analysis, SWOT Analysis

Abstrak. Terminal Binaya merupakan terminal tipe C yang berfungsi sebagai simpul transportasi darat di Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah. Kondisi eksisting terminal menunjukkan adanya ketidaksesuaian terhadap standar fasilitas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021, baik pada fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal juga cenderung rendah, terutama pada aspek kenyamanan, ketersediaan informasi, serta kelayakan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas terminal, menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan, dan merumuskan arahan pengembangan Terminal Binaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan mixed methods, melalui observasi lapangan dan studi regulasi untuk analisis kualitatif, serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna terminal untuk analisis kuantitatif. Data persepsi masyarakat dianalisis menggunakan skala Likert dan Importance-Performance Analysis (IPA) terhadap 23 indikator pelayanan pada 6 aspek, sedangkan arahan pengembangan disusun menggunakan analisis SWOT kuantitatif berbasis Matriks IFAS-EFAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian fasilitas utama dan penunjang telah tersedia namun belum memenuhi standar pelayanan terminal tipe C. Hasil IPA menempatkan 8 dari 23 item pada Kuadran I (prioritas utama pengembangan) dengan Tingkat Kesesuaian (TKi) terendah pada fasilitas ruang pengobatan (39,75%) dan sistem informasi jadwal (45,25%). Analisis SWOT menghasilkan koordinat (-0,26 ; +0,51) yang menempatkan Terminal Binaya pada Kuadran II diagram SWOT dengan rekomendasi strategi Turn Around (WO). Arahan pengembangan yang dirumuskan mencakup peningkatan kualitas fisik fasilitas, penguatan sistem keamanan dan keselamatan, penyediaan media informasi digital, penataan sirkulasi kendaraan, dan

perbaikan sistem manajemen layanan terminal, yang dilaksanakan secara bertahap dalam tiga fase pengembangan menuju status Terminal Tipe B pada tahun 2032.

Kata Kunci: *Terminal Tipe C, Fasilitas Terminal, Persepsi Masyarakat, Importance-Performance Analysis, Analisis SWOT*

1. LATAR BELAKANG

Terminal penumpang merupakan salah satu prasarana transportasi darat yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat serta distribusi barang antarwilayah. Sebagai simpul transportasi, terminal berfungsi mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum, menyediakan tempat perpindahan moda, serta memberikan pelayanan kepada penumpang selama menunggu maupun melakukan aktivitas lain di lingkungan terminal. Terminal Binaya merupakan satu-satunya terminal penumpang tipe C yang berada di Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah, yang melayani berbagai trayek perkotaan, perdesaan, dan antarkabupaten dengan volume rata-rata 2.010–3.105 kendaraan per bulan serta ± 274 penumpang per hari.

Kondisi eksisting Terminal Binaya menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dengan kondisi fasilitas di lapangan. Beberapa fasilitas utama seperti media informasi, pusat informasi, sistem teknologi informasi, ruang pembelian tiket, layanan bagasi, dan ruang penitipan barang belum tersedia sama sekali, sementara fasilitas penunjang seperti fasilitas kesehatan, CCTV, dan fasilitas disabilitas juga belum terpenuhi. Kesenjangan ini turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan terminal, khususnya pada aspek kehandalan/keteraturan dan kenyamanan yang berada pada kategori rendah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana kondisi eksisting fasilitas utama dan penunjang pada Terminal Binaya Kota Masohi dibandingkan dengan standar PM 24 Tahun 2021; (2) bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Binaya; dan (3) bagaimana arahan pengembangan pelayanan Terminal Binaya yang tepat berdasarkan hasil analisis kondisi fasilitas dan persepsi masyarakat.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas utama dan penunjang pada Terminal Binaya Kota Masohi; (2) menganalisis persepsi masyarakat

terhadap pelayanan Terminal Binaya; dan (3) merumuskan arahan pengembangan pelayanan Terminal Binaya Kota Masohi sebagai terminal utama.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods yang menggabungkan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan melalui observasi lapangan dan studi regulasi untuk mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas utama dan penunjang terminal. Analisis kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna terminal menggunakan skala Likert empat poin (1 = Tidak Baik hingga 4 = Sangat Baik) terhadap 23 item pernyataan yang mencakup 6 aspek pelayanan, yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan/Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan/Keterjangkauan, dan Kelestarian Lingkungan. Data kinerja (performance) dan kepentingan (importance) dianalisis menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menentukan Tingkat Kesesuaian (TKi) dan posisi setiap item dalam empat kuadran diagram kartesius. Selanjutnya, arahan pengembangan dirumuskan menggunakan analisis SWOT kuantitatif berbasis Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary) dan EFAS (External Factor Analysis Summary), dengan rumus skor = bobot $\times$ rating, untuk menentukan posisi kuadran strategi pengembangan Terminal Binaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Terminal Binaya terletak di Kota Masohi, ibu kota Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku, dengan luas areal total $\pm 9.100 \text{ m}^2$. Terminal ini berstatus tipe C yang melayani trayek perkotaan (rute dalam Kota Masohi), trayek perdesaan (menjangkau kecamatan-kecamatan di Pulau Seram bagian tengah), serta trayek antarkabupaten (Masohi–Kairatu dan Masohi–Piru). Berdasarkan data operasional tahun 2024–2025, jumlah penumpang tahunan mencapai 295.284 penumpang atau rata-rata ± 809 penumpang per hari operasional aktif, dengan volume kendaraan 2.010–3.105 unit per bulan.

Kondisi Eksisting Fasilitas Utama dan Penunjang Terminal Binaya

Identifikasi kondisi eksisting dilakukan terhadap 14 komponen fasilitas utama sesuai amanat PM 24 Tahun 2021 Pasal 10, serta fasilitas penunjang pendukung operasional terminal. Hasil analisis komparatif antara kondisi eksisting dan standar regulasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Utama dan Penunjang Terminal Binaya terhadap PM 24/2021

No	Fasilitas	Kondisi Eksisting	Standar (PM 24/2021 & SNI)	Status
1	Jalur Keberangkatan & Kedatangan Kendaraan	1 jalur campuran (± 4 m), tanpa pemisahan fisik, perkerasan aspal hotmix kondisi kurang baik	Jalur terpisah, lebar min. 3,5 m/lajur (SNI 03-7049-2004)	Perlu Peningkatan
2	Ruang Tunggu Penumpang/Pengantar/Penjemput	1 halte $16 \times 2,5$ m (40 m^2), kapasitas 30–40 orang	Min. $0,6 \text{ m}^2/\text{orang}$; kebutuhan $\pm 165 \text{ m}^2$ untuk 274 pnp/hari	Tidak Memenuhi
3	Tempat Parkir Kendaraan	Tertata per trayek dalam areal $\pm 9.100 \text{ m}^2$, marka belum ada	SRP $2,5 \times 5$ m/unit, marka & rambu wajib (SNI 03-7049-2004)	Perlu Peningkatan
4	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup	Troli sampah 3 jenis rusak, tanpa TPS permanen	TPS terpilah wajib berfungsi (UU 18/2008, PM 24/2021)	Tidak Memenuhi
5	Perlengkapan Jalan (Rambu, Marka, Lampu)	Rambu terbatas, marka memudar, PJUTS 7 unit rusak sedang	Rambu, marka retroreflektif, penerangan memadai (PM 13/2014)	Tidak Memenuhi
6	Media Informasi (Display/Running Text)	Tidak ada	Wajib tersedia (PM 24/2021 Pasal 10 huruf g)	Tidak Ada
7	Penggunaan Teknologi Informasi	Tidak ada sistem manajemen berbasis IT	Wajib tersedia sistem digitalisasi operasional	Tidak Ada
8	Ruang Pembelian Tiket	Tidak ada loket resmi, transaksi langsung ke kru kendaraan	Loket tiket resmi wajib tersedia	Tidak Ada
9	Pusat Informasi (Information Center)	Tidak ada counter, layanan informal oleh petugas pos jaga	Counter informasi representatif wajib ada	Tidak Memenuhi
10	Papan Pengumuman & Perambuan	Hanya papan larangan buang sampah; papan jadwal/tarif tidak ada	Papan jadwal, tarif, denah, peraturan wajib ada	Tidak Ada
11	Layanan Bagasi	Tidak ada	Area bagasi & penanganan barang wajib ada	Tidak Ada
12	Ruang Penitipan Barang	Tidak ada	Loker aman & terkunci wajib ada	Tidak Ada
13	Jalur Evakuasi Bencana	1 tanda evakuasi tsunami, tanpa rute terencana	Jalur evakuasi min. 3 skenario bencana wajib ada	Tidak Memenuhi
14	Tempat Berkumpul Darurat (Muster Point)	Belum ada penandaan resmi, hanya lapangan informal	Muster point resmi min. $1 \text{ m}^2/\text{orang}$ wajib ada	Tidak Ada

ARAHAN PENGEMBANGAN PELAYANAN TERMINAL BINAYA KOTA MASOHI
Studi Kasus: Terminal Binaya, Kecamatan Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah

15	Luas Areal Terminal	$\pm 9.100 \text{ m}^2$	Tipe C min. 500–5.000 m^2 (SNI 03-7049-2004)	Sesuai
16	Kantor Terminal	$10 \times 8 \text{ m} = 80 \text{ m}^2$	Min. 60–80 m^2 untuk ≥ 12 pegawai	Sesuai
17	Mushola	$5,5 \times 5,5 \text{ m} = 30,25 \text{ m}^2$	Min. 18 m^2 (8–10 orang)	Sesuai
18	Toilet/WC Umum	2 unit @ $2,5 \times 2,5 \text{ m} = 12,5 \text{ m}^2$	Rasio 1 unit/40 (wanita), 1/60 (pria); kebutuhan 5–7 unit	Tidak Sesuai
19	Kios/Warung	6 unit beton, kondisi baik	Diperbolehkan, tanpa standar jumlah minimum	Sesuai
20	Pos Jaga	3 unit @ $2 \times 2 \text{ m}$, operasional 08.00–16.30 WIT	Wajib beroperasi 24 jam	Parsial
21	Pos Retribusi	1 unit $2 \times 2 \text{ m}$	Wajib ada di pintu masuk	Sesuai
22	Menara Pantau	1 unit $2,5 \times 2,5 \times 9 \text{ m}$, kondisi baik	Idealnya dilengkapi CCTV	Parsial
23	Gapura & Pagar	Ada, rusak ringan	Batas fisik harus jelas & representatif	Parsial
24	Portal Masuk-Keluar	2 unit lebar 4 m, kondisi baik	Lebar min. 3,5 m	Sesuai
25	Suplai Listrik	1.300 kVA (PLN), tanpa genset cadangan	Wajib ada backup genset	Parsial
26	Suplai Air Bersih	PDAM, tanpa tangki cadangan	Disarankan cadangan min. 2.000 liter	Parsial
27	Fasilitas Disabilitas	Tidak ada	Ramp, guiding block, toilet khusus wajib ada (UU 8/2016)	Tidak Ada
28	CCTV & Fasilitas Keamanan	Tidak ada	CCTV titik strategis wajib ada	Tidak Ada
29	Ruang Istirahat Awak & Ramp Check	Tidak ada	Ruang istirahat & ramp check wajib ada	Tidak Ada
30	Fasilitas Bengkel	Tidak ada	Min. pos pemeriksaan teknis ringan	Tidak Ada
31	Fasilitas Kesehatan/P3K	Tidak ada	Kotak P3K, tandu, prosedur darurat wajib ada	Tidak Ada
32	Tempat Transit Penumpang	Tidak ada	Zona transfer moda/trayek wajib jelas	Tidak Ada

Sumber: Hasil observasi lapangan dan analisis komparatif terhadap PM 24/2021 & SNI, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 32 komponen fasilitas yang dinilai, sebanyak 8 komponen berstatus "Sesuai", 6 komponen "Parsial", 5 komponen "Perlu Peningkatan", 5 komponen "Tidak Sesuai/Tidak Memenuhi", dan 13 komponen berstatus

"Tidak Ada" sama sekali. Kondisi ini mengindikasikan bahwa fasilitas dasar (areal, kantor, mushola, kios, portal, pos retribusi) secara umum telah memenuhi standar, namun fasilitas yang berkaitan dengan sistem informasi, teknologi, keamanan berbasis CCTV, kesehatan, dan kesiapsiagaan bencana masih menjadi kelemahan utama yang perlu menjadi prioritas pengembangan.

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Terminal

Penilaian persepsi masyarakat dilakukan terhadap 6 aspek pelayanan menggunakan skala Likert 4 poin terhadap 100 responden. Ringkasan hasil penilaian per aspek disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Terminal Binaya per Aspek

No	Aspek Penilaian	Rata-rata Skor	Kategori	Catatan Utama
1	Keselamatan	2,67	Baik	Jalur pejalan kaki & fasilitas keselamatan sudah cukup baik
2	Keamanan	2,64	Baik	54% responden menilai "Baik", 26% "Sangat Baik"
3	Kehandalan/Keteraturan	1,75	Tidak Baik	Tidak ada sistem informasi jadwal keberangkatan/kedatangan
4	Kenyamanan	2,03	Kurang Baik	Ruang tunggu, kebersihan, dan pelayanan belum memadai
5	Kemudahan/Keterjangkauan	2,07	Kurang Baik	Penitipan barang & aksesibilitas belum memenuhi kebutuhan
6	Kelestarian Lingkungan	2,35	Kurang Baik	Kebersihan & pengendalian kebisingan belum optimal

Sumber: Hasil kuesioner 100 responden, 2025

Hasil menunjukkan bahwa aspek Keselamatan dan Keamanan berada pada kategori Baik, sementara aspek Kehandalan/Keteraturan berada pada kategori Tidak Baik dengan skor terendah (1,75), diikuti oleh Kenyamanan dan Kemudahan/Keterjangkauan pada kategori Kurang Baik. Rendahnya penilaian pada aspek kehandalan terutama disebabkan oleh tidak tersedianya sistem informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan.

Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA dilakukan terhadap 23 item pernyataan dengan membandingkan tingkat kinerja aktual (X_i) dan tingkat kepentingan (Y_i), menghasilkan Tingkat

Kesesuaian (TKi) serta posisi kuadran masing-masing item. Nilai Grand Mean diperoleh $\bar{X} = 2,282$ dan $\bar{Y} = 4,000$. Hasil perhitungan lengkap disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

No	Pernyataan	Aspek	Xi	Yi	TKi (%)	Kuadran
1	Kelayakan lajur pejalan kaki	Keselamatan	2,570	4,000	64,25%	Kuadran II
2	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan)	Keselamatan	2,300	4,000	57,50%	Kuadran II
3	Keamanan di area terminal	Keamanan	2,580	4,000	64,50%	Kuadran II
4	Informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	Kehandalan/ Keteraturan	1,810	4,000	45,25%	Kuadran I
5	Kenyamanan tempat duduk dan area ruang tunggu	Kenyamanan	2,070	4,000	51,75%	Kuadran I
6	Kenyamanan toilet	Kenyamanan	2,380	4,000	59,50%	Kuadran II
7	Fasilitas peribadatan/mushola	Kenyamanan	2,850	4,000	71,25%	Kuadran II
8	Kondisi kantin sebagai fasilitas penunjang	Kenyamanan	2,620	4,000	65,50%	Kuadran II
9	Kelayakan tempat istirahat awak kendaraan	Kenyamanan	2,300	4,000	57,50%	Kuadran II
10	Ketersediaan dan kelayakan area merokok	Kenyamanan	2,320	4,000	58,00%	Kuadran II
11	Kualitas penerangan jalan di area terminal	Kenyamanan	1,980	4,000	49,50%	Kuadran I
12	Kondisi dan ketersediaan tempat penitipan barang	Kemudahan/ Keterjangkauan	1,990	4,000	49,75%	Kuadran I
13	Kondisi dan ketersediaan fasilitas parkir kendaraan umum/pribadi	Kemudahan/ Keterjangkauan	2,420	4,000	60,50%	Kuadran II
14	Kebersihan dan pengelolaan sampah di area terminal	Kelestarian Lingkungan	2,360	4,000	59,00%	Kuadran II
15	Tingkat kebisingan kendaraan di terminal	Kelestarian Lingkungan	2,160	4,000	54,00%	Kuadran I
16	Kelayakan dan fungsi jalur pemberangkatan kendaraan umum	Fasilitas Utama	2,720	4,000	68,00%	Kuadran II
17	Kelayakan dan kondisi fisik bangunan kantor terminal	Fasilitas Utama	2,480	4,000	62,00%	Kuadran II
18	Kondisi dan ketersediaan ruang tunggu penumpang	Fasilitas Utama	2,110	4,000	52,75%	Kuadran I
19	Kelayakan toilet dari segi ketersediaan dan kondisi	Fasilitas Penunjang	2,360	4,000	59,00%	Kuadran II

20	Kondisi kantin di dalam terminal	Fasilitas Penunjang	2,350	4,000	58,75%	Kuadran II
21	Kualitas fasilitas ruang pengobatan	Fasilitas Penunjang	1,590	4,000	39,75%	Kuadran I
22	Kondisi ruang informasi	Fasilitas Penunjang	1,820	4,000	45,50%	Kuadran I
23	Kondisi jaringan telekomunikasi	Fasilitas Penunjang	2,340	4,000	58,50%	Kuadran II
Grand Mean			2,282	4,000	57,04%	-

Sumber: Hasil analisis data kuesioner, 2025

Berdasarkan nilai Grand Mean tersebut, setiap item pernyataan diposisikan ke dalam salah satu dari empat kuadran diagram kartesius IPA sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kuadran Diagram Kartesius IPA

Kuadran	Posisi	Makna	Item Pernyataan
I	$X_i < \bar{X}$ dan $Y_i \geq \bar{Y}$	Prioritas Utama (kinerja rendah, kepentingan tinggi)	P4, P5, P11, P12, P15, P18, P21, P22 (8 item)
II	$X_i \geq \bar{X}$ dan $Y_i \geq \bar{Y}$	Pertahankan Prestasi (kinerja tinggi, kepentingan tinggi)	P1, P2, P3, P6, P7, P8, P9, P10, P13, P14, P16, P17, P19, P20, P23 (15 item)
III	$X_i < \bar{X}$ dan $Y_i < \bar{Y}$	Prioritas Rendah (kinerja rendah, kepentingan rendah)	– (tidak ada)
IV	$X_i \geq \bar{X}$ dan $Y_i < \bar{Y}$	Berlebihan (kinerja tinggi, kepentingan rendah)	– (tidak ada)

Sumber: Hasil analisis IPA, 2025

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa 8 item pernyataan (P4, P5, P11, P12, P15, P18, P21, P22) berada pada Kuadran I yang merupakan prioritas utama pengembangan, yaitu item-item yang memiliki kinerja di bawah rata-rata namun dinilai sangat penting oleh pengguna, dengan TKi terendah pada kualitas fasilitas ruang pengobatan (39,75%) dan informasi jadwal kedatangan/keberangkatan (45,25%). Sementara itu, 15 item lainnya berada pada Kuadran II yang berarti kinerjanya sudah cukup baik dan perlu dipertahankan. Tidak ditemukan item pada Kuadran III maupun Kuadran IV.

Analisis SWOT Kuantitatif Berbasis Matriks IFAS–EFAS

Analisis SWOT kuantitatif disusun melalui Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary) dan EFAS (External Factor Analysis Summary), dengan skor = bobot $\times$ rating pada setiap faktor. Hasil perhitungan Matriks IFAS disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
A. KEKUATAN (Strengths)				
S1	Fasilitas dasar terminal tersedia (jalur kendaraan, area parkir, mushola, WC, kios, drainase, listrik, air bersih)	0,12	3	0,36
S2	Lokasi strategis di pusat Kota Masohi, mudah diakses seluruh lapisan masyarakat	0,10	3	0,30
S3	Jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan sudah berfungsi (TKi = 68,00%)	0,08	3	0,24
S4	Fasilitas mushola/peribadatan mendapat penilaian kinerja tertinggi responden (Xi = 2,85)	0,07	3	0,21
S5	Tersedia petugas keamanan dan kantor terminal yang beroperasi aktif	0,08	3	0,24
S6	Pengelolaan sampah dilakukan secara rutin setiap hari (pagi dan malam)	0,06	2	0,12
Jumlah Skor Kekuatan (S)				1,47
B. KELEMAHAN (Weaknesses)				
W1	Fasilitas ruang pengobatan sangat tidak memadai (Xi = 1,59; TKi = 39,75%)	0,09	4	0,36
W2	Tidak tersedia sistem informasi jadwal kedatangan/keberangkatan kendaraan (Xi = 1,81; TKi = 45,25%)	0,09	4	0,36
W3	Kondisi ruang informasi sangat tidak memadai (Xi = 1,82; TKi = 45,50%)	0,08	4	0,32
W4	Kualitas penerangan jalan di area terminal belum optimal (Xi = 1,98; TKi = 49,50%)	0,07	3	0,21
W5	Tempat penitipan barang tidak tersedia (Xi = 1,99; TKi = 49,75%)	0,07	3	0,21
W6	Kondisi ruang tunggu penumpang kurang memadai dan nyaman (Xi = 2,11; TKi = 52,75%)	0,09	3	0,27
Jumlah Skor Kelemahan (W)				1,73
Total Skor IFAS				3,20

Sumber: Hasil analisis, 2025

Matriks IFAS menunjukkan total skor kekuatan (S) sebesar 1,47 dan total skor kelemahan (W) sebesar 1,73, dengan selisih $S - W = -0,26$. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa kelemahan internal Terminal Binaya masih lebih besar daripada kekuatannya, sehingga diperlukan upaya pembenahan fasilitas dan pelayanan secara menyeluruh.

Tabel 6. Matriks EFAS (External Factor Analysis Summary)

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
A. PELUANG (Opportunities)				
O1	Dukungan kebijakan pemerintah daerah (RPJMD Kabupaten Maluku Tengah 2025–2030) untuk peningkatan infrastruktur transportasi	0,12	4	0,48
O2	Pertumbuhan penduduk Kota Masohi yang terus meningkat mendorong permintaan transportasi umum	0,10	3	0,30
O3	Peluang digitalisasi layanan transportasi (informasi trayek digital, sistem tiket elektronik, aplikasi berbasis teknologi)	0,09	3	0,27
O4	Standar pelayanan PM 24/2021 memberikan acuan jelas dalam pengembangan fasilitas terminal	0,08	3	0,24
O5	Potensi peningkatan tipe terminal dari Tipe C ke Tipe B sesuai kebutuhan regional Maluku Tengah	0,09	4	0,36
O6	Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan terminal yang nyaman, aman, bersih, dan informatif	0,07	3	0,21
Jumlah Skor Peluang (O)				1,86
B. ANCAMAN (Threats)				
T1	Persaingan dengan transportasi online dan kendaraan pribadi yang semakin kuat dan diminati masyarakat	0,10	4	0,40
T2	Keterbatasan anggaran pemerintah daerah untuk perbaikan dan pengembangan fasilitas terminal secara menyeluruh	0,10	3	0,30
T3	Risiko penurunan jumlah pengguna terminal jika kualitas pelayanan tidak segera ditingkatkan	0,08	3	0,24
T4	Perubahan regulasi dan kebijakan transportasi yang berpotensi menghambat pengembangan terminal	0,06	2	0,12
T5	Pertumbuhan infrastruktur jalan yang mendorong preferensi masyarakat menggunakan kendaraan pribadi	0,07	3	0,21
T6	Kondisi geografis kepulauan Maluku yang mempersulit distribusi material dan logistik pembangunan	0,04	2	0,08
Jumlah Skor Ancaman (T)				1,35
Total Skor EFAS				3,21

Sumber: Hasil analisis, 2025

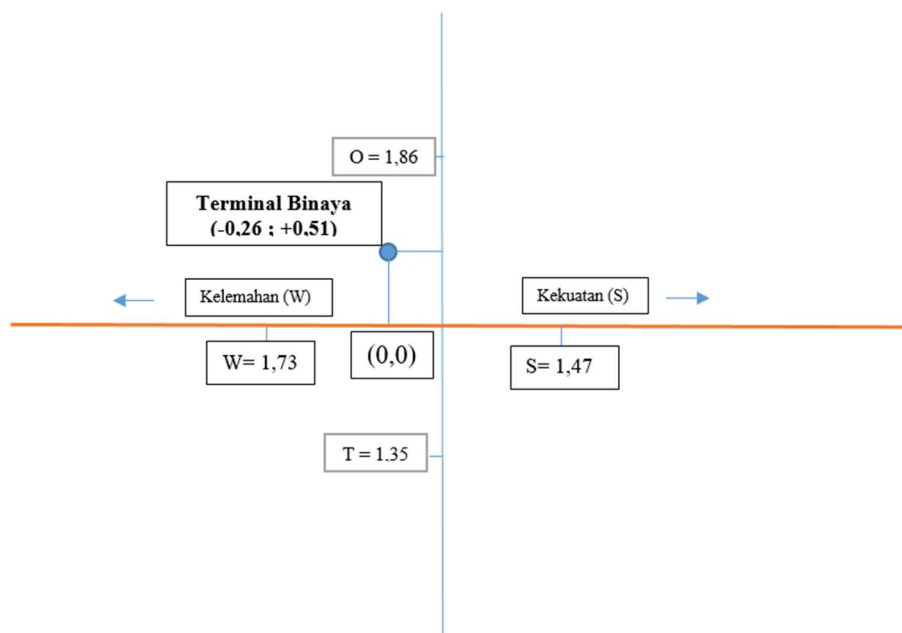
Matriks EFAS menunjukkan total skor peluang (O) sebesar 1,86 dan total skor ancaman (T) sebesar 1,35, dengan selisih $O - T = +0,51$. Nilai positif ini menunjukkan bahwa peluang eksternal lebih besar dari ancaman, sehingga Terminal Binaya memiliki potensi eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan.

Tabel 7. Penentuan Posisi Kuadran SWOT

Koordinat Sumbu X (IFAS: S – W)	$1,47 - 1,73 = -0,26$
Koordinat Sumbu Y (EFAS: O – T)	$1,86 - 1,35 = +0,51$
Posisi Terminal Binaya	Kuadran II SWOT — Strategi Turn Around (WO)

Sumber: Hasil analisis, 2025

Nilai koordinat SWOT $(-0,26 ; +0,51)$ menempatkan Terminal Binaya pada Kuadran II diagram SWOT, yang berarti kondisi eksternal (peluang) lebih dominan dibandingkan ancaman, namun secara internal kelemahan masih lebih besar dari kekuatan. Strategi yang direkomendasikan adalah strategi Turn Around (WO), yaitu memanfaatkan peluang eksternal untuk mengatasi dan meminimalkan kelemahan internal terminal.



Gambar 1. Matriks Posisi Kuadran SWOT Terminal Binaya

Sumber: Hasil analisis, 2025

Matriks Arahkan Pengembangan Berdasarkan Strategi SWOT (SO, WO, ST, WT)

Berdasarkan hasil analisis IPA (8 item prioritas Kuadran I), hasil analisis SWOT kuantitatif (posisi Kuadran II — strategi WO/Turn Around), kondisi eksisting fasilitas, serta amanat RPJMD Kabupaten Maluku Tengah 2025–2030, rumusan arahan pengembangan Terminal Binaya disusun ke dalam empat kelompok strategi utama. Matriks lengkap arahan pengembangan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Matriks Arahkan Pengembangan Berdasarkan Strategi WO, SO, ST, dan WT

Strategi	Kategori	Arahkan Pengembangan	Dasar Analisis	Dasar Regulasi/Kebijakan
WO (Turn Around) PRIORITAS UTAMA	Sistem Informasi Digital	a) Pengadaan papan informasi elektronik (LED display/running text) jadwal keberangkatan-kedatangan real-time; b) Pembangunan counter Pusat Informasi representatif dengan petugas terlatih & sistem komputer; c) Pengembangan sistem manajemen terminal berbasis TI	IPA Kuadran I: P4 (TKi=45,25%), P22 (TKi=45,50%); IFAS W1 (skor 0,48); EFAS O3,O4	PM 24/2021 Ps.10 huruf g; PM 40/2015; RPJMD 2025–2030
	Revitalisasi Ruang Tunggu	a) Pembangunan ruang tunggu representatif kapasitas >100 orang; b) Penyediaan tempat duduk ergonomis; c) Pengaturan ulang fungsi ruang dari alih fungsi kios	IPA Kuadran I: P5 (TKi=51,75%), P18 (TKi=52,75%); IFAS W2	PM 24/2021 Ps.10 huruf b; SNI 03-7049-2004; RPJMD 2025–2030
	Fasilitas Kesehatan	a) Pembangunan pos kesehatan/ruang P3K dengan tenaga medis; b) Koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kab. Maluku Tengah untuk petugas terjadwal	IPA Kuadran I: P21 (TKi=39,75%) — prioritas tertinggi; EFAS O1	PM 24/2021; UU No. 22/2009 Ps.55
	Penerangan Terminal	a) Penambahan/perbaikan titik lampu penerangan di seluruh area; b) Genset cadangan operasional 24 jam; c) Penerapan lampu hemat energi (LED)	IPA Kuadran I: P11 (TKi=49,50%); IFAS W6	PM 24/2021 Ps.46 huruf d; RPJMD 2025–2030
	Fasilitas Penitipan Barang	a) Pengadaan loker aman dan terkunci; b) Penerapan sistem tiket/barcode barang titipan	IPA Kuadran I: P12 (TKi=49,75%); EFAS O6	PM 24/2021
	Manajemen Kebisingan	a) Penataan ulang sirkulasi & pemisahan jalur kendaraan dari area penumpang; b) Penanaman buffer zone vegetasi	IPA Kuadran I: P15 (TKi=54,00%); IFAS W5	PM 24/2021; Perda lingkungan hidup
SO (Growth)	Optimalisasi Fasilitas Eksisting	a) Optimalisasi & pemeliharaan fasilitas berfungsi baik (mushola, parkir, kantor, kios); b) Peningkatan kualitas toilet; c) Pengembangan area komersial tertata	IPA Kuadran II: P7 (71,25%), P16 (68%), P8 (65,50%); IFAS S2,S3	PM 24/2021; RPJMD 2025–2030
	Layanan Digital Terintegrasi	a) Pengembangan aplikasi/portal informasi digital; b) Penerapan sistem e-ticketing; c) Instalasi Wi-Fi publik gratis	EFAS O3; IFAS S5 (listrik 1.300 kVA)	PM 24/2021 Ps.46 huruf t; RPJMD 2025–2030
	Aksesibilitas Inklusif & Kapasitas Pengelola	a) Pembangunan fasilitas disabilitas (guiding block, ramp, toilet khusus); b) Pelatihan pelayanan prima bagi petugas; c) Penyusunan SOP pengelolaan terminal	EFAS O6; IFAS W7, S4	UU No. 8/2016; PM 40/2015; RPJMD 2025–2030

ARAHAN PENGEMBANGAN PELAYANAN TERMINAL BINAYA KOTA MASOHI
Studi Kasus: Terminal Binaya, Kecamatan Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah

ST (Diversifikasi)	Keamanan Berbasis Teknologi	a) Pemasangan CCTV terintegrasi di titik strategis; b) Reaktivasi 3 pos jaga secara terjadwal; c) Pos retribusi aktif dengan pengawasan kendaraan	EFAS T1; IFAS W3; IPA Kuadran II: P3 (64,50%)	PM 24/2021; UU No. 22/2009 Ps.32; RPJMD 2025–2030
	Rambu, Marka & Sirkulasi Kendaraan	a) Pemasangan rambu lengkap & informatif; b) Pengecatan marka thermoplastic; c) Penataan ulang sirkulasi kendaraan-pejalan kaki	EFAS T1,T5; IPA Kuadran II: P1, P2	PM 24/2021 Ps.10 huruf j; UU No. 22/2009
	Ruang Istirahat Awak Kendaraan	a) Pembangunan ruang istirahat awak layak dengan sanitasi; b) Ruang ramp check kelayakan operasional	EFAS T1; IPA Kuadran II: P9 (57,50%)	PM 24/2021; PM 40/2015
WT (Defensif)	Pemeliharaan & Perbaikan Darurat	a) Perbaikan komponen fasilitas rusak secara darurat; b) Penyusunan jadwal pemeliharaan rutin	EFAS T2; seluruh item IPA Kuadran I belum tertangani WO	PM 24/2021; RPJMD 2025–2030
	Jalur Evakuasi & Keselamatan	a) Pembangunan & penandaan jalur evakuasi bencana; b) Penetapan titik kumpul darurat; c) Penyediaan APAR di titik strategis	EFAS T3, T6; kondisi eksisting: jalur evakuasi belum tersedia	PM 24/2021 Ps.10; UU No. 22/2009
	Lingkungan Terminal	a) Penguatan drainase & pengelolaan sampah terpilah; b) Penambahan RTH & penghijauan; c) Sistem pengaduan online berbasis QR/aplikasi	EFAS T3; IPA Kuadran II: P14 (59,00%)	UU No. 32/2009; PM 24/2021; RPJMD 2025–2030

Sumber: Hasil analisis SWOT dan IPA, 2025

Roadmap Pengembangan Terminal Binaya menuju Terminal Tipe B

Pengembangan Terminal Binaya direncanakan dalam tiga fase yang saling berkesinambungan, dari pembenahan kondisi dasar hingga pemenuhan standar Tipe B dan pengajuan resmi perubahan status terminal, sebagaimana disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Roadmap Pengembangan Terminal Binaya Kota Masohi (2026–2032)

Fase	Periode	Program Utama	Target Capaian
FASE I Pembenahan Dasar (Short-Term)	2026–2027	Perbaikan & penambahan penerangan jalan; pengadaan papan informasi statis; pembangunan pos kesehatan/P3K; reaktivasi pos jaga; pemasangan rambu & marka thermoplastic; pembangunan jalur evakuasi bencana; penyusunan SOP pengelolaan terminal.	Standar minimum Tipe C (PM 24/2021) terpenuhi; TKi IPA meningkat di atas 60% untuk semua item; fasilitas wajib dasar tersedia.
FASE II Peningkatan Kapasitas (Medium-Term)	2028–2029	Revitalisasi ruang tunggu berkapasitas ≥ 100 orang; pemasangan sistem informasi digital (LED display, running text); pemasangan CCTV terintegrasi; pengadaan fasilitas penitipan barang; ruang istirahat awak kendaraan & ramp check; fasilitas aksesibilitas inklusif; pengembangan Wi-Fi publik.	Standar Tipe C terpenuhi penuh; persepsi masyarakat meningkat ke kategori 'Baik' pada semua aspek; siap pengajuan peningkatan ke Tipe B; dokumen usulan perubahan tipe tersusun.

FASE III Pengembangan ke Tipe B (Long-Term)	2030–2032	Pembangunan fasilitas AKDP & sistem tiket terintegrasi; sistem manajemen terminal berbasis IT; pengembangan aplikasi/website informasi digital; penerapan konsep green terminal; pengajuan resmi perubahan status ke Pemerintah Provinsi Maluku; evaluasi menyeluruh kinerja terminal.	Status Terminal Tipe B ditetapkan; terminal melayani AKDP secara resmi; persepsi masyarakat kategori 'Sangat Baik'; terminal modern, inklusif, dan ramah lingkungan.
--	-----------	--	--

Sumber: Hasil analisis, 2025

Skala prioritas yang diperoleh dari analisis IPA (urutan TKi terendah = prioritas tertinggi), keterbatasan anggaran pemerintah daerah, serta amanat RPJMD Kabupaten Maluku Tengah 2025–2030 menjadi dasar pertimbangan penyusunan roadmap pengembangan Terminal Binaya menuju status Terminal Tipe B pada tahun 2032, sejalan dengan kewenangan Tipe B dalam melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang menghubungkan Kota Masohi dengan kecamatan-kecamatan lain di Kabupaten Maluku Tengah.

4. KESIMPULAN

Kondisi eksisting fasilitas utama dan penunjang Terminal Binaya secara umum telah tersedia dan mampu mendukung aktivitas operasional terminal, namun belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan terminal tipe C sesuai PM 24 Tahun 2021, khususnya pada aspek media informasi, pusat informasi, sistem teknologi informasi, jalur evakuasi, serta fasilitas keamanan dan kesehatan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan terminal menunjukkan bahwa aspek keselamatan (2,67) dan keamanan (2,64) berada pada kategori Baik, namun aspek kehandalan/keteraturan (1,75) berada pada kategori Tidak Baik dan aspek kenyamanan (2,03) serta kemudahan/keterjangkauan (2,07) berada pada kategori Kurang Baik. Analisis IPA menempatkan 8 dari 23 item pada Kuadran I sebagai prioritas utama pengembangan.

Analisis SWOT kuantitatif menghasilkan koordinat (–0,26 ; +0,51) yang menempatkan Terminal Binaya pada Kuadran II (strategi Turn Around/WO). Arah pengembangan yang dirumuskan mencakup: (a) peningkatan kualitas fisik fasilitas utama dan penunjang; (b) penguatan sistem keamanan dan keselamatan; (c) penyediaan media informasi berbasis digital; (d) peningkatan fasilitas penunjang sesuai standar PM 24/2021; (e) perbaikan sistem manajemen layanan terminal; dan (f) pelaksanaan

pengembangan secara bertahap dalam tiga fase (2026–2032) menuju status Terminal Tipe B, sejalan dengan RPJMD dan RPJPD Kabupaten Maluku Tengah.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar Datunsolang, R., Kindangen, J. I., & Rogi, O. H. (2020). Kajian Penempatan Titik-Titik Terminal Tipe A, B, dan C di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Spasial*, 7(2).
- Ambun, E. R., & Indriani, M. (2019). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus: Terminal Makale Tana Toraja).
- Fikri, M., Jaya, G. N. P., & Mansyur, U. (2024). Identifikasi Kesiapan Kawasan Terminal Baranangsiang sebagai Kawasan Transit Oriented Development. 1(1), 58–78.
- Kusnadi, Manaf, M., & Dg. Bau, Q. (2023). Optimalisasi Pemanfaatan dan Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Sawerigading Kota Sengkang Kabupaten Wajo. 05(02).
- Oktafani, A. N., Waloejo, B. S., & Sutikno, F. R. (2025). Prioritas Arah Peningkatan Kinerja Terminal Pondok Cabe di Kota Tangerang Selatan. 14(1).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Pratama, A., Judiantono, T., & Soheili. (2021). Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau. 1(2).
- Sandy, K., & Syafriharti, R. (2021). Penggunaan dan Persepsi Masyarakat tentang Layanan Angkutan Kota (Studi Kasus: Kecamatan Parongpong). 7(02).
- Sinaga, O. L. M., & Widjonarko. (2020). Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang. 9(4).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Wiguna, I. W. Y. M., Subagyo, E. R., & Surya, A. B. O. K. (2023). Evaluasi Penataan Fasilitas Terminal Tipe C untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional (Studi Kasus Terminal Tipe C Semanggi). *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*, 10(2), 133–144. <https://doi.org/10.46447/ktj.v10i2.560>
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.36441/accounting.v2i1>