

**KINERJA PELAYANAN TERMINAL UBUNG KECAMATAN
DENPASAR UTARA, KOTA DENPASAR, BALI**

**Yunita Elviana Seuk Berek1,*), Rifky Aldila Primasworo2), Andy Kristafi
Arifianto3)**

ABSTRAK

Terminal Ubung merupakan salah satu terminal yang masih beroperasi di Kota Denpasar. Terminal Ubung Terletak di pinggir Jl. Cokroaminoto, Ubung, Kecamatan. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Terminal Ubung merupakan terminal tipe A yang pada tahun 2016 telah diturunkan statusnya menjadi tipe C berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Denpasar Nomor 188.45/1060/HK/2016. Kondisi Terminal Ubung setelah terjadinya penurunan status terminal menjadi tipe C memberikan dampak terhadap aktivitas di Terminal Ubung. Penurunan jumlah pengguna angkutan umum cukup besar terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan Terminal Ubung Denpasar Bali dari berbagai aspek, termasuk fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan di Terminal Ubung dan memberikan strategi peningkatan pelayanan di Terminal Ubung agar lebih efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Kinerja pelayanan Terminal Ubung di Denpasar Bali secara umum sudah cukup baik, kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan semua fasilitas sebesar 68,75%, Untuk meningkatkan strategi kinerja pelayanan berada pada Kuadran I ruang B, yang mengarah pada strategi pertumbuhan stabil (stable growth strategy) Strategi ini bertujuan untuk mempertahankan laju pertumbuhan yang telah dicapai dengan cara memperkuat potensi internal serta memanfaatkan peluang eksternal guna mewujudkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna..

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Terminal, Terminal Ubung.