

Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Leuwi Panjang Bandung

The Performance Evaluation of Service Terminal Leuwi Panjang Bandung

Agus Jaya ^{a,1*}, Sarinah Sihombing ^{b,2}, Mustika Sari ^{c,3}
Prasadja Ricardianto ^{d,4}, Rully Indrawan ^{e,5}

^{a,b,c,d,e} Institut Transportasi & Logistik Trisakti, J; IPN No.2, Jakarta, Indonesia
^{1*} ajay070886@yahoo.co.id, ² sarinah.stmt@gmail.com, ³ mustika0017@gmail.com
⁴ ricardianto@gmail.com, ⁵ rullyindrawan26@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The majority users of Terminal Type A in Leuwi Panjang, Bandung, have difficulty to get into the terminal due to lack of integrated public transportation. Many buses do not enter the terminal since passengers choose to get off outside the terminal. The conditions in the terminal indicate that users are not satisfied with several services. This research aims to analyze the terminal users' satisfaction and to find out which service indicators are considered as top immediate repaired priority. This research used Important Performance Analysis and Cartesian diagrams with validity and reliability testing. Sampling was carried out using simple random sampling with a total sample of 172 Leuwi Panjang Terminal users. The key finding of the research is that the Passenger Terminal service users show a sufficient level of satisfaction of the 41 service indicators. Terminal managers are expected to prioritize the improvement of 41 service indicators complained by the users. Based on the results of the IPA analysis, the nine service indicators are included in Quadrant A that have high importance services for users.

Keywords: *service quality, passenger terminal, satisfaction, important performance analysis*

ABSTRAK

Mayoritas pengguna layanan di Terminal Tipe A Leuwi Panjang, Bandung mengalami kesulitan untuk menuju ke terminal karena tidak ada angkutan umum yang terintegrasi. Bus banyak yang tidak masuk ke terminal karena penumpang memilih untuk tidak turun di dalam terminal. Kondisi pelayanan yang ada di Terminal Leuwi Panjang cenderung menunjukkan pengguna layanan belum puas pada beberapa pelayanan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkatan kepuasan pengguna layanan dan mengetahui indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki di Terminal Leuwi Panjang. Penelitian ini menggunakan *Important Performance Analysis*, diagram Kartesius dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 172 orang pengguna layanan di Terminal Leuwi Panjang. Temuan kunci penelitian, adalah adanya pengguna pelayanan di Terminal Penumpang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup pada 41 indikator pelayanan yang diteliti. Pengelola Terminal diharapkan membuat

prioritas perbaikan pada 41 indikator pelayanan yang menjadi keluhan bagi pengguna layanan angkutan umum. Berdasarkan hasil analisis IPA, menunjukkan hasil kesembilan indikator pelayanan termasuk dalam kuadran A yang merupakan pelayanan yang memiliki kepentingan yang tinggi bagi pengguna layanan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, terminal penumpang, kepuasan, *important performance analysis*

A. Pendahuluan

Terminal Leuwi Panjang, Bandung menjadi terminal dengan pembangunan dengan konsep *mix used*. Terjadi penurunan jumlah *arrival* dan *departure* kendaraan dan penumpang pada Terminal Leuwi Panjang sekitar 200-500 penumpang setiap harinya dikarenakan pandemic *covid-19* ditambah dengan fakta bahwa masyarakat mempunyai alternatif moda transportasi lain yaitu kendaraan pribadi, kereta api maupun taksi *online*. Survei awal dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pengguna layanan angkutan umum, khususnya bus yang beroperasi di Terminal Tipe A Leuwi Panjang. Sekitar 70% pengguna layanan yang diwawancarai menyatakan bahwa lebih memilih untuk naik dan turun dari angkutan umum diluar terminal penumpang. Kemudian terdapat 30% pengguna layanan yang menyatakan sering untuk naik atau turun dari angkutan umum di dalam terminal. terdapat dua alasan utama yang membuat pengguna layanan terminal turun di dalam terminal, yaitu karena lebih aman yang diungkapkan oleh 67% pengguna layanan dan 33% menyatakan karena dekat dari tempat tinggal. Kemudian terdapat empat alasan utama yang membuat pengguna layanan terminal lebih memilih untuk naik atau turun diluar terminal. Sebesar 43% pengguna layanan menyatakan tidak adanya angkutan umum yang menuju ke area terminal, kemudian sejumlah 29% menyatakan lebih cepat bila diluar terminal, 21% menyatakan lebih dekat dari tempat tinggal, dan sebesar 7% menyatakan biaya lebih murah.

Temuan observasi awal yang telah

dilaksanakan tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa fasilitas terminal sudah tersedia namun dalam kondisi yang kurang baik. Fasilitas yang dimaksud seperti ruang khusus ibu menyusui yang perlengkapannya tidak lengkap, tidak adanya informasi gangguan perjalanan yang dialami oleh angkutan umum, alat pemadam kebakaran yang telah kadaluarsa, area dengan jaringan internet tersedia namun internetnya tidak dapat terkoneksi, ruang baca yang terbuka dan bising sehingga mengurangi kenyamanan, hingga jalur evakuasi yang tidak ada markanya.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021, terminal adalah tempat angkutan umum yang memiliki fungsi untuk mengatur jadwal kendaraan umum dan menjadi tempat untuk mendukung orang atau barang dapat naik atau berpindah angkutan umum dengan nyaman (Harja et al., 2020; PM RI, 2021). Fasilitas utama terminal tersebut terdiri dari jalur keberangkatan penumpang, jalur kedatangan penumpang, ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput, fasilitas naik dan/atau turun penumpang, fasilitas parkir kendaraan, fasilitas untuk pengelolaan lingkungan hidup, perlengkapan jalan yaitu rambu/marka, media informasi, kantor penyelenggaraan terminal, loket penjualan tiket, *customer service*, outlet pembelian tiket secara online, jalur perjalanan kaki ramah disabilitas, dan titik berkumpul darurat. Fasilitas penunjang terdiri dari fasilitas penyandang disabilitas dan ruang ibu menyusui, pos kesehatan, fasilitas kesehatan, fasilitas peribadatan, alat pemadam kebakaran, pos polisi, alat pemadam kebakaran, dan fasilitas umum, seperti toilet, rumah makan, dan tempat istirahat sopir, pertokoan/perdagangan,

penginapan (Kurniawati & Tinumbia, 2019), khususnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Tahun 2021 (PP RI, 2021),

Kualitas pelayanan merupakan pandangan pelanggan atas perasaannya yang timbul setelah mengonsumsi sebuah pelayanan dan produk yang dapat memberikan nilai tambah dalam bentuk keinginan untuk terus menggunakan produk atau layanan tersebut. Terdapat faktor yang dapat menentukan kualitas dari pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan, yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan (Salam et al., 2017). Kualitas pelayanan juga menunjukkan kinerja pelayanan yang dirasakan dapat lebih baik dari harapan pelanggan atas pelayanan tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016). Pelayanan berkaitan dengan upaya penyedia layanan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (Kotler & Armstrong, 2016).

Tujuan yang hendak dicapai adalah kepuasan. *Expected service* dan *perceived serviced* menjadi aspek yang diperhitungkan dalam menentukan kepuasan. Menurut Tjiptono & Chandra (2016), kepuasan merupakan kemampuan untuk memenuhi keinginan pihak yang membutuhkan pelayanan. Lebih lanjut, Kotler & Keller, (2016) menerangkan kepuasan sebagai bentuk perasaan yang ditimbulkan setelah adanya pemanfaatan layanan atau produk yang kemudian dibandingkan dengan persepsi dan harapan pada sebuah produk dan layanan. Kepuasan, menurut Lovelock & Wirtz, (2011) sebagai sikap seseorang yang ditentukan oleh pengalaman-pengalaman yang diperolehnya.

Persepsi adalah proses berlangsungnya suatu organisme memperoleh dan mengolah data dan informasi (Kotler & Keller, 2016). Sedangkan menurut Sudarsono & Suharsono, (2016), persepsi adalah proses yang membuat manusia menyadari banyaknya rangsangan yang mempengaruhi panca indera kita. Sedangkan, preferensi merupakan sikap konsumen terhadap produk dan jasa pelanggan (Kotler, 2018). Syam et al. (2022) menyatakan pengertian preferensi pelanggan adalah faktor

kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Rangkaian kegiatan yang terdapat pada terminal difokuskan untuk pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015, pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan karena merupakan bagian dari pelayanan publik (PM RI, 2015). Berkaitan dengan pelayanan terminal juga diatur dalam Peraturan Menteri Tahun 2015, bahwa pada terminal penumpang terdapat standar minimal pelayanan yang terdiri dari enam bentuk pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan (PM RI, 2015).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga menjelaskan terkait pembagian kerja dalam bidang perhubungan, bahwa pengelolaan Terminal Penumpang Tipe A dikelola oleh pemerintah pusat, sedangkan Terminal Penumpang Tipe B dikelola oleh pemerintah daerah provinsi, dan pengelolaan Terminal Penumpang tipe C dikelola oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota. Berkaitan dengan pembangunan sarana dan prasarana transportasi dan infrastruktur pada setiap kategori terminal, Kementerian Perhubungan telah melakukan langkah nawacita. Secara keseluruhan pengelolaan terminal yang ada di Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 (PM RI, 2021; UU RI, 2014).

Beberapa bahasan sebagai analisis kesenjangan penelitian juga telah diuraikan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Hilmy et al. (2021) dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan kinerja operasional dan kinerja pelayanan serta dengan hasil harus dilakukan perbaikan di Terminal Penumpang dengan Tipe B. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawati & Tinumbia (2019) dan Selan

et al. (2018) dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

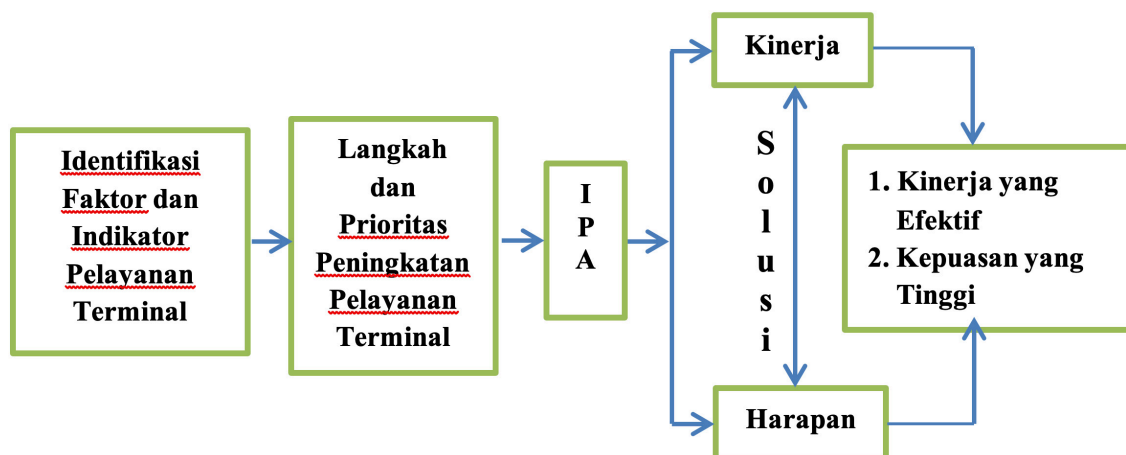
Pada penelitian lainnya untuk Terminal Penumpang Tipe A, Pratama & Judiantono (2021) dan Harja et al. (2020), menganalisis kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna pelayanan yang juga dengan menggunakan analisis IPA, hasil penelitiannya terdapat 14 pelayanan yang perlu untuk segera diperbaiki. Khusus Terminal Penumpang Tipe C, penelitian yang telah dilakukan oleh Nugraha (2022) juga menggunakan analisis IPA dan melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner. hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat dua hal yang perlu untuk segera diperbaiki, yaitu (1) kondisi jalanan di area terminal; dan (2) kebersihan area terminal. Beberapa penelitian lainnya yang terkait pada persepsi kepuasan terhadap terminal penumpang, khususnya dengan menggunakan analisis IPA telah dilakukan beberapa penelitian sebelumnya (Asikin et al., 2021; Mahardi et al., 2019; Nalendra et al., 2020).

Penelitian ini mempunyai dua tujuan yaitu, ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator pelayanan yang tersedia di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi

Panjang Kota Bandung dan juga mengetahui indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang Kota Bandung. Maka berdasarkan beberapa teori dan kesenjangan penelitian sebelumnya, dapat disusun kerangka pemikiran (pada Gambar 1), mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap indikator pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2015 dan dapat mengetahui indikator mana yang menjadi prioritas pengelola Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang untuk diperbaiki sehingga menimbulkan pelayanan yang lebih baik (PM RI, 2015).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Terminal Tipe A Leuwi Panjang, Bandung yang merupakan simpul transportasi di Provinsi Jawa Barat, selain itu lokasi juga merupakan terminal percontohan sebagai Terminal Tipe A yang *modern* yang telah selesai dilakukan revitalisasi. Metode penelitian menggunakan *Analisis Performance Analysis* (IPA), juga dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Tahapan penelitian melalui analisis IPA yang mengkombinasikan pengukuran dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut untuk



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

seluruh responden, maka langkah berikutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius yang digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A. Rata-rata pengguna layanan perhari di Terminal Penumpang Tipe A per Desember tahun 2022 adalah sekitar 300 orang per hari. Sampel pada penelitian ini sebanyak 172 pengguna jasa terminal yang secara *simple random sampling*. Untuk penelitian ini menggunakan pendekatan yang berdasarkan dari enam Standar Pelayanan Penyelenggaraan (SPM) Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yang terdiri dari: (1) pelayanan keselamatan, (2) pelayanan keamanan, (3) pelayanan kehandalan, (4) pelayanan kenyamanan, (5) pelayanan keterjangkauan, dan (6) pelayanan kesetaraan (PM RI, 2015).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen kuesioner yang digunakan terdiri dari enam jenis item pelayanan dengan 41 item indikator pelayanan yang berdasarkan pada Standar Pelayanan Minimal yang merujuk pada indikator pelayanan yang menjadi banyak keluhan dari pengguna jasa di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang. Instrumen kuesioner ini terlebih dahulu dilakukan uji coba dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Pengujian validitas, menunjukkan bahwa 41 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian tanggapan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang atas kinerja pelayanan yang ada, namun juga tanggapan pengguna layanan atas harapan dari pelayanan yang tersedia. Nilai *corrected item total correlation* yang lebih besar dari nilai r tabel menjelaskan bahwa 41 item pernyataan untuk instrumen penelitian merupakan pernyataan yang valid pada rentang 0.150

– 0,528. Hasil uji reliabilitas, menunjukkan setiap pernyataan memiliki nilai *cronbach alpha if item deleted* yang lebih besar ($>$) dari 0,6, baik untuk menjelaskan kinerja pelayanan ataupun menjelaskan harapan dari pelayanan yang tersedia. Hasil ini menjelaskan bahwa 41 pernyataan yang menjelaskan enam jenis pelayanan minimal yang terdapat di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang merupakan pernyataan yang reliabel, dengan rentang 0,867 – 0,876.

2. Indeks Kualitas Pelayanan

Indeks kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang berdasarkan pada tanggapan responden. Hal ini menjelaskan bahwa indeks kualitas pelayanan menunjukkan kinerja dari pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Indeks kualitas pelayanan sendiri berdasarkan pada nilai mean. Semakin tinggi nilai mean menunjukkan sebagian besar pengguna layanan yang menjadi responden merasa puas dengan kinerja indikator pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang. Hasil nilai indeks kualitas pelayanan menunjukkan nilai mean untuk kinerja sebesar 3,58 dan nilai mean harapan pengguna layanan terminal sebesar 4,56. Nilai mean harapan yang lebih tinggi dari nilai kinerja pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang kurang puas dengan ketersediaan pelayanan yang dimiliki.

3. Analisis Gap

Mengacu pada nilai indeks kualitas pelayanan, analisis kemudian dilanjutkan untuk mengetahui besarnya nilai kesenjangan yang terjadi antara kinerja dengan harapan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang. Pada hasil perhitungan, menunjukkan 41 item pernyataan yang merupakan pelayanan yang menjadi keluhan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang memiliki nilai kesenjangan yang negatif. Nilai kesenjangan yang negatif menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yang

ada di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang belum sesuai dengan ekspektasi atau harapan pengguna layanan. Apabila memperhatikan besarnya nilai kesenjangan yang ditunjukkan setiap indikator pelayanan, diketahui bahwa pelayanan yang terkait dengan ruang tunggu tempat duduk dengan yang sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal menjadi pelayanan dengan nilai kesenjangan paling tinggi yaitu -2,08. Pelayanan berikutnya adalah ketersediaan ruangan/tempat untuk ibu menyusui dengan nilai kesenjangan -2,07 dan ketersediaan fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel dengan nilai kesenjangan sebesar -1,74, serta ketersediaan fasilitas pos pengamanan dengan nilai kesenjangan sebesar -1,14. Keempat pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang menunjukkan nilai kesenjangan yang tinggi antara kinerja dengan harapan pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa keempat pelayanan tersebut, merupakan perihal yang perlu untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang.

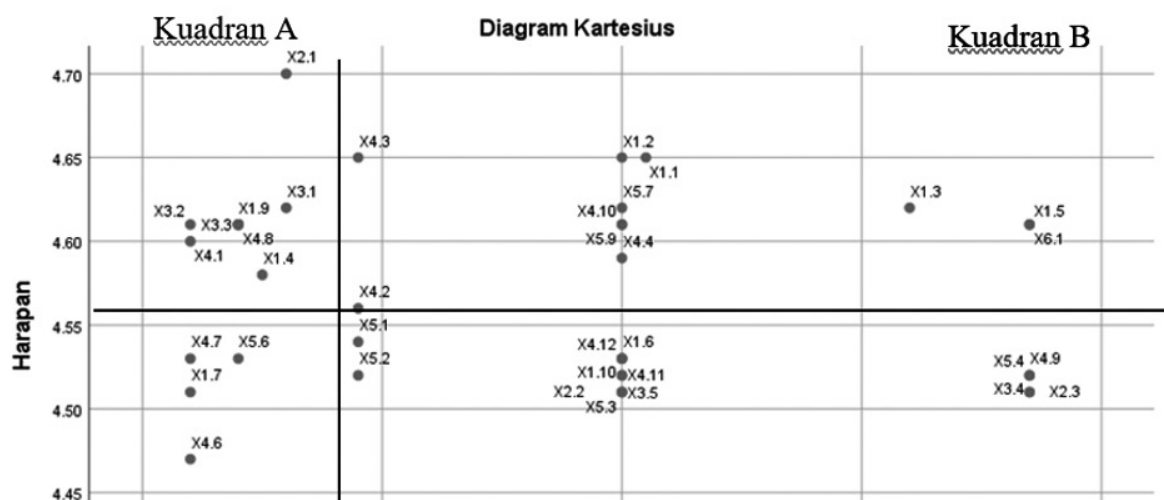
4. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian menunjukkan perbandingan nilai mean dari kinerja kualitas pelayanan dengan nilai mean

dari pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A. Tingkat kesesuaian ini juga menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap 41 item pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A. Berdasarkan tingkat kesesuaian pelayanan terminal, menunjukkan nilai rata-rata mean untuk tingkat kesesuaian 41 item pelayanan sebesar 78,7 yang termasuk dalam kategori tingkat kepuasan yang cukup. Secara keseluruhan nilai mean setiap pernyataan juga menunjukkan nilai tingkat kesesuaian yang juga berada pada kategori yang cukup dan tinggi. Hasil ini menerangkan bahwa masih terdapat peluang untuk dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada beberapa indikator item pelayanan sesuai dengan SPM Nomor 40 Tahun 2015 yang ada di Terminal Penumpang Tipe A untuk dapat mendekati pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan di terminal.

5. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius menunjukkan prioritas dari 41 indikator pelayanan yang diteliti pada pelayanan Terminal Penumpang Tipe A berdasarkan pada tanggapan responden. Pada hasil analisis sebelumnya diketahui bahwa nilai mean kinerja pelayanan sebesar 3,58 dan nilai mean pelayanan yang diharapkan sebesar



Gambar 2 Perhitungan Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

4,56. Pada diagram kartesius, nilai mean kinerja pelayanan menjadi titik potong sumbu X dan nilai mean pelayanan yang diharapkan menjadi titik potong sumbu Y. Berdasarkan pada temuan titik potong tersebut, maka posisi indikator pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A ditunjukkan pada Gambar 2.

Interpretasi pengujian IPA pada Gambar 2.

1. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa
Terminal Terhadap Indikator Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang ditunjukkan tidak lebih baik dari harapan pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan di Terminal Leuwi Panjang kurang puas dengan 41 indikator pelayanan yang diteliti. Indikator pelayanan yang diteliti terdiri dari 41 indikator, yaitu area pejalan kaki yang meminimalkan *crossing* dengan kendaraan bermotor, Terdapat rambu, marka, lampu penerangan dan pagar, Adanya jalur evakuasi serta tersedianya fasilitas pemeriksaan fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang termasuk dalam pelayanan Keselamatan. Ketersediaan pos keamanan dan kamera pengawas, adanya media pengaduan gangguan, serta tersedianya petugas keamanan pada terminal yang termasuk dalam pelayanan keamanan.

Adanya jadwal kedatangan dan keberangkatan, jadwal kendaraan lanjutan, adanya loket penjualan tiket, tersedianya kantor operasional terminal dan terdapat petugas operasional terminal yang termasuk dalam pelayanan Kehandalan/keteraturan. Tersedianya ruang tunggu yang bersih dan sejuk, toilet yang bersih, musholla yang bersih, ruang terbuka hijau/taman, adanya fasilitas untuk pengguna layanan, yang termasuk dalam pelayanan kenyamanan terminal. Terdapat lajur keberangkatan dan lajur kedatangan, adanya informasi pelayanan, angkutan lanjutan, gangguan perjalanan bus serta tersedianya tempat penitipan barang, fasilitas pengisian baterai, untuk tinggi *flat form* naik/turun penumpang yang memadai serta tersedianya tempat parkir yang termasuk

kedalam pelayanan kemudahan terminal. Sedangkan tersedianya fasilitas difabel dan tersedianya ruang ibu menyusui merupakan pelayanan kesetaraan pada terminal.

Kondisi seluruh pelayanan yang diteliti yang tidak lebih baik dari harapan pengguna jasa terminal dimana dapat diperhatikan dari nilai kesenjangan yang negatif antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan pengguna di Terminal Leuwi Panjang. Apabila memperhatikan tingkat kesesuaian yang ditunjukkan pada hasil analisis diketahui bahwa terdapat tiga pelayanan yang menunjukkan nilai persentase tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu pada area tunggu penumpang dan tempat duduk yang kondisi tidak bersih, untuk fasilitas pengguna jasa difabel dan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi belum tersedia dan layak.

2. Indikator Utama Untuk Perbaikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 41 indikator yang diteliti mengenai pelayanan yang menjadi masih memberikan ketidakpuasan kepada pengguna layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang. Hasil analisis pada diagram kartesius menunjukkan terdapat satu pelayanan yang menurut masyarakat yang menggunakan layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang memiliki kinerja yang baik namun tidak memiliki kepentingan yang berarti, yaitu tersedianya fasilitas pengukur suhu tubuh di area terminal. Adanya tanggapan dari mayoritas pengguna layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang tersebut karena penelitian dilakukan pada masa pemerintah telah menghapus kebijakan PPKM karena pandemi Covid-19 yang terjadi telah terkendali. Penghapusan kebijakan PPKM ini dilakukan pada tanggal 30 Desember 2022. Hal ini membuat aktivitas di area publik, termasuk di area terminal menjadi lebih longgar baik dari sisi pengukuran suhu ataupun penggunaan masker. Dilain sisi untuk dapat masuk di area ruang tunggu Terminal Leuwi Panjang masih menyediakan alat pengukur suhu yang dapat

digunakan oleh masyarakat.

Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat sembilan indikator pelayanan yang menurut tanggapan masyarakat yang menggunakan layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan Sembilan indikator tersebut merupakan indikator yang dirasa penting oleh pengguna layanan di Terminal Leuwi Panjang namun masih menunjukkan kinerja yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kesembilan indikator yang dimaksud adalah terdapat alat pemadam kebakaran dalam kondisi yang mudah digunakan (X1.4), Tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum (X1.8), ketersediaan Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas (X1.9), ketersediaan Pos keamanan dan kamera pengawas (X2.1), ketersediaan Informasi kedatangan dan keberangkatan serta tarif kendaraan angkutan umum (X3.1), ketersediaan Informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat dan konsisten (X3.2), Adanya Locket penjualan tiket (X3.3), ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan sejuk (X4.1) dan Terdapat Area merokok (X4.8).

Kondisi pelayanan yang ada di Terminal Leuwi Panjang terkait dengan ketersediaan informasi terkait dengan gangguan perjalanan yang dialami oleh kendaraan umum menjelaskan bahwa pengguna layanan sering menemui angkutan umum yang terlambat untuk datang dan berangkat. Hal ini memberikan perihai ketidaknyamanan bagi pengguna layanan, karena tujuannya untuk memanfaatkan kendaraan umum adalah untuk dapat cepat sampai ke tempat tujuan. Perihai yang membuat angkutan umum terlambat pun juga tidak diinformasikan secara terbuka dan tidak ada kepastian sampai kapan harus menunggu. Hal ini memberikan ketidaknyamanan yang lebih besar bagi pengguna layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang.

Pelayanan yang memberikan kenyamanan juga dirasa masih belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

Pelayanan yang memberikan kenyamanan yang dimaksud adalah Tersedia hot spot area atau area yang tersedia jaringan internet dan ketersediaan fasilitas pengisian baterai yang dapat dimanfaatkan. Pada dasarnya kedua pelayanan tersebut telah tersedia di Terminal Leuwi Panjang. Namun pengguna layanan angkutan umum di Terminal Leuwi Panjang cenderung belum puas dengan terkait kondisi jaringan internet dan ketersediaan fasilitas pengisian baterai. Terkait dengan jaringan internet/*wifi* belum dapat memberikan kenyamanan karena masih terbatasnya biaya operasional penyelenggaraan terminal sehingga jaringan internet dimaksud hanya dapat digunakan oleh petugas terminal saja sedangkan pengguna jasa terminal belum dapat memanfaatkan fasilitas dimaksud.

Selain itu, ketersediaan ruang baca dan bacaan yang ada di ruang baca juga belum tersedia pada terminal yang membuat pengguna layanan memiliki keterbatasan dalam memilih bacaan sembari menunggu kedatangan kendaraan umum. Terkait dengan keberadaan fasilitas pengisian baterai, sebagian besar pengguna layanan mengeluhkan mengenai keamanan fasilitas pengisian baterai. Hal ini dikarenakan beberapa tempat untuk menyimpan gadget tidak dapat dikunci dan jumlah gawai yang dapat diisi juga terbatas, membuat pengguna layanan menjadi kurang nyaman. Secara keseluruhan pelayanan di Terminal Leuwi Panjang dapat berfokus pada perbaikan kesembilan layanan tersebut sebagai prioritas utama. Hal ini dikarenakan kesembilan layanan tersebut merupakan layanan yang menjadi prioritas bagi pengguna layanan di Terminal Leuwi Panjang untuk dapat memperoleh kepuasan yang lebih baik.

Penelitian ini secara simultan mendukung hasil kajian lainnya pada kepuasan penumpang khususnya terminal Type A, seperti yang diteliti oleh Komarrudin et al., (2023), Sulistiono, (2023), Darniawan, (2023), Pratama & Judiantono, (2021), dan Harja et al., (2020), . Penelitian ini menggunakan metode *Analysis Performance Analysis* (IPA), dengan pendekatan indeks kualitas pelayanan, analisis

gap, analisis tingkat kesesuaian, dan analisis diagram kartesius serta menguji tingkat kepuasan pengguna jasa terminal terhadap indikator layanan. Berdasarkan beberapa pendekatan dalam penelitian ini, maka dapat dinyatakan sebagai suatu kebaruan penelitian (*Novelty*).

D. Simpulan

Adanya pengguna pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang, Bandung menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup pada 41 indikator pelayanan yang diteliti. Pengelola Terminal Leuwi Panjang membuat prioritas perbaikan pada 41 indikator pelayanan yang menjadi keluhan bagi pengguna layanan angkutan umum. Nilai mean harapan yang lebih tinggi dari nilai kinerja pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna layanan di Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang kurang puas dengan ketersediaan pelayanan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil analisis IPA, menunjukkan hasil kesembilan indikator pelayanan termasuk dalam kuadran A yang merupakan pelayanan yang memiliki kepentingan yang tinggi bagi pengguna layanan, namun belum dapat memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan di Terminal Leuwi Panjang. Pihak Pengelola Terminal Penumpang Tipe A Leuwi Panjang, yaitu Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan dapat segera melakukan evaluasi terhadap kesembilan indikator pelayanan yang termasuk dalam prioritas utama.

Informasi angkutan umum lanjutan yang belum tersedia pada terminal Leuwi Panjang sebaiknya disampaikan dan diinformasikan secara langsung oleh petugas terminal mengingat banyak pengguna jasa terminal yang keluar dari terminal untuk mencari angkutan lanjutan. Untuk jangka menengah, pengelola terminal harus melakukan perbaikan dan pengadaan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimal penyelenggaraan terminal

penumpang tipe A dan meningkatkan kualitas serta kuantitas sumber daya manusia di terminal.

E. Daftar Pustaka

- Asikin, A., Rizani, M. D., & Yudanigrum, F. (2021). Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Layanan di Terminal Bumiayu dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS*, 2(2), 66-70.
- Darniawan, D. (2023). Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Tipe A Indihiang Kota Tasikmalaya. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 4(2), 15–21.
- Harja, D. A., Darmojo, H. S., & Abdillah, H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117–124.
- Hilmy, A. N., Hariyani, S., & Waloejo, B. S. (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B di Kabupaten Lamongan. *Planning for Urban Region and Environment*, 10(4), 41–50.
- Komarrudin, A., Handayani, S., Suryobuwono, A. A., Ricardianto, P., & Abdurachman, E. (2023). Kepuasan penumpang pada terminal bus di kawasan Pondok Cabe. *MBR (Management and Business Review)*, 7(1), 1-19.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall International.
- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal*

- Infrastruktur*, 5(2), 105–110. <https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v5i2.1130>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus kota Surabaya berdasarkan persepsi pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22-29.
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2).
- Nugraha, I. H. (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 23–33.
- PM RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- PM RI. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- PP RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah*.
- Pratama, A., & Judiantono, T. (2021). Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Journal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 1(2), 115–129.
- Salam, M. H., Anggraeni, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, April.
- Selan, A., Kristafi, A., & Rahma, D. (2018). Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 1(September), 1–6.
- Sudarsono, A., & Suharsono, Y. (2016). Hubungan Persepsi Terhadap Kesehatan Dengan Kesadaran (Mindfulness) Menyeter Sampah Anggota Klinik Asuransi Sampah Di Indonesia Medika. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 4(1), 31–52.
- Sulistiono, W. (2023). Perubahan Waktu Pada Pelaksanaan Preservasi/Peningkatan Terminal Penumpang Tipe A Samarinda Seberang di Samarinda Dengan Metode Penanganan Konflik. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(1), 52-59.
- Syam, S. A., Ilham, M., Haeruddin, W., Ruma, Z., Musa, I., & Hasbiah, S. (2022). Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace. *Value Added : Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 73–79.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.
- UU RI. (2014). *Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.