

Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Tipe A di Kota Subang, Jawa Barat

Performance Evaluation of Type A Passenger Terminal in Subang City, West Java

Djamil Subastian^{a,1}, Akhmad Ramdani^{b,2}, Zaenal Abidin^{c,3*}
Abdullah Ade Suryobuwono^{d,4}, Lis Lesmini^{e,5}

^aPoliteknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, Bekasi, Indonesia

^{b,c,d,e}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Cipinang Besar Selatan, Jakarta, Indonesia

¹djamil.subastian@gmail.com, ²akhmad_tea@yahoo.co.id, ³abidin.zaenal103@gmail.com,

⁴adesuryo.lptl@itltranslog.ac.id, ⁵lies.1969@yahoo.com

*corresponding e-mail

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

ABSTRACT

The problem of this research is that the terminal is far from the public area and there is no integrated transportation system with the Subang Terminal. The aim of this research is to analyze the conformity of terminal service quality with passenger satisfaction at Subang Terminal. The population of the research is passengers using Subang bus station. The sampling technique was simple random sampling with the number of samples totaling 341 people. The data analysis technique used is important-performance analysis. The results of the study revealed that there were 13 indicators of six types of minimum service standards that could not meet the expectations of service users. Of the 13 service indicators studied, there were only five service indicators which, according to service users, showed a high level of satisfaction. There are also five important service indicators that need to be addressed immediately, namely security officers on guard, information on arrival and departure schedules, fares and schedule realization, clean toilets, advanced transportation information, and adequate parking spaces.

Keywords : *passenger satisfaction, service quality, terminal service quality, minimum service standards, bus terminal*

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terminal jauh dari area publik dan belum adanya sistem transportasi yang terintegrasi dengan Terminal Subang. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kesesuaian kualitas pelayanan terminal dengan kepuasan penumpang di Terminal Subang. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pengguna terminal bus Subang. Teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 341 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah important-performance analysis. Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 13 indikator dari enam jenis standar pelayanan minimal yang belum dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Dari 13 indikator pelayanan yang diteliti, hanya terdapat lima indikator pelayanan yang menurut pengguna jasa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Terdapat pula lima indikator pelayanan penting yang perlu segera dibenahi yaitu petugas keamanan yang berjaga, informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif

dan realisasi jadwal, toilet yang bersih, informasi transportasi yang maju, dan lahan parkir yang memadai.

Kata Kunci: kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan terminal, standar pelayanan minimal, terminal bus

A. Pendahuluan

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU RI, 2014), bahwa pengelolaan terminal penumpang tipe A beralih dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Pusat, dalam hal ini Kementerian Perhubungan. Terminal penumpang Tipe A Subang adalah terminal yang terletak pada koordinat 107° 31' - 107° 54' BT dan 6° 11' - 6° 49' LS. Terminal ini berada tidak jauh dari pusat kota dan akses pintu tol Cipali sehingga secara tidak langsung terminal tipe A Subang menjadi penggerak ekonomi dan wisata bagi masyarakat Subang. Diharapkan dengan adanya pembangunan dan rehabilitasi terminal tersebut dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap terminal. Saat ini, kondisi terminal menjadi semakin bersih, tertib, aman, nyaman dan teratur. Namun, keberadaan terminal ini belum dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum, di samping itu masih juga dijumpai perilaku pengguna jasa yang tidak sesuai dalam pemanfaatan fasilitas terminal yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada terminal belum optimal sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap standar pelayanan terminal secara berkesinambungan. Tujuan pada penelitian ini yaitu; (1) Untuk menganalisis faktor pelayanan yang signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang Terminal; (2) Untuk menganalisis indikator kualitas pelayanan yang merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan di Terminal bus; dan (3) Untuk menganalisis langkah pelayanan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna di Terminal.

Kajian ini berpedoman pada UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas

Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan (PM RI, 2015; UU RI, 2009). Berdasarkan hasil temuan Muzammil, Koesoemawati, et al., (2019) dan Pratama & Judiantono, (2021a), di Terminal Tawang Alun, Jember dan Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru untuk tipe A, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ditemukan bahwa tingkat pelayanan sesuai yang dievaluasi dengan 56 butir indikator yang terdapat dalam Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 (PM RI, 2015) menunjukkan adanya tingkat kepuasan cenderung Tidak Baik.

Berdasarkan hasil penelitian mereka, secara umum yang terkait potensi permintaan dan pendapatan, terminal A tersebut mempunyai potensi besar untuk dioptimalkan misalnya melalui peningkatan pelayanan terminal, aksesibilitas dan konektivitas terminal. Hasil temuan lainnya untuk terminal A, pada beberapa Terminal, belum berfungsi maksimal sehingga diperlukan alternatif perbaikan dengan mengoptimalkan pelayanan beberapa atribut dengan menambah fasilitas yang belum ada dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada namun belum berfungsi maksimal (Selan et al., 2018; Witjaksono, 2018).

Sedangkan pada terminal tipe B, pada Terminal Arjasa, Jember dan Terminal Lamongan, prioritas perbaikan rendah dan kinerjanya berlebihan sehingga sebaiknya perlu dikurangi (Silva et al., 2015; Wahdana et al., 2022).

B. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap 341 responden pengguna jasa terminal. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan teknik *propotional stratified random* dengan jumlah sampel sebanyak 341 orang. Indikator jenis pelayanan yang digunakan mengacu pada

PM Nomor 40 Tahun 2015 (PM RI, 2015), sebagai berikut; (1) Keselamatan dengan dua indikator pelayanan, (2) Keamanan, dengan dua indikator pelayanan (3) Kehandalan/ Keteraturan, dengan satu indikator pelayanan (4) Kemudahan/ Keterjangkauan, dengan tiga indikator pelayanan dan (5) Kesenangan, dengan dua indikator pelayanan. Pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Secara umum, beberapa penelitian sebelumnya terkait metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti (Andi, 2023; Esmailpour et al., 2020; Nalendra et al., 2020; Sihombing et al., 2012).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dari setiap item pertanyaan pada 30 kuesioner pada signifikansi 5%, nilai r_{tabel} sebesar 0,138 dan menunjukkan nilai koefisien korelasi dari 41 item pertanyaan lebih besar dari nilai kritisnya sehingga dinyatakan valid dengan corrected item total correlation untuk $r_{\text{statistik}}$ kinerja pada rentang 0.142 – 0.456. Sedangkan corrected item total correlation untuk $r_{\text{statistik}}$ harapan pada rentang 0.150 – 0.463. Hasil uji reliabilitas data penelitian tingkat kepuasan dinyatakan reliabel. Pada data penelitian tingkat kepentingan untuk $r_{\text{statistik}}$ kinerja pada rentang 0.660 – 0.708, sedangkan *Cronbach's Alpha* untuk $r_{\text{statistik}}$ harapan pada rentang 0,684 – 0.730 atau $> 0,600$, sehingga dinyatakan reliabel.

2. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel menjelaskan persepsi atau tanggapan responden mengenai setiap indikator pelayanan yang tersedia di pelayanan Terminal Tipe A Subang. Tanggapan ini menjelaskan kinerja pelayanan dari Terminal Tipe A Subang menurut pengguna layanan. Indikator pelayanan yang diteliti berdasarkan kisi – kisi instrumen, terdiri dari pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan atau

keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, dan kesetaraan. Total terdapat enam Jenis Layanan dari 13 indikator yang diperhatikan dalam penelitian ini terkait dengan pelayanan yang disediakan di Terminal Tipe A Subang. Pada perhitungan menunjukkan nilai mean dari tanggapan responden terkait dengan kinerja pelayanan yang diberikan di Terminal Tipe A Subang. Hasil analisis nilai mean menunjukkan jenis pelayanan dengan nilai mean tertinggi terdapat pada jenis pelayanan kenyamanan sebesar 3,35 yang merupakan nilai mean tertinggi diantara jenis pelayanan lain yang diteliti. Hasil ini menjelaskan terdapat sebagian besar responden yang merasakan kenyamanan selama memanfaatkan layanan di Terminal Tipe A Subang. Kenyamanan yang dimaksud adalah meliputi kondisi ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan toilet yang bersih, dan fasilitas ibadah yang juga bersih.

Pada perhitungan juga menunjukkan jenis pelayanan dengan nilai mean terendah yaitu pada jenis pelayanan kehandalan dan keteraturan sebesar 2,74 yang termasuk dalam kategori kurang setuju. Hasil ini menerangkan bahwa terdapat responden yang merasakan bahwa di Terminal Tipe A Subang memiliki informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum yang kurang jelas atau bahkan tidak lengkap. Hal ini dapat menjadi beresiko bagi pengguna transportasi umum yang naik melalui Terminal Tipe A Subang karena adanya kemungkinan untuk terlambat atau justru salah naik alat transportasi umum.

Jawaban yang diberikan oleh responden yang merupakan pengguna layanan di Terminal Tipe A Subang dengan nilai mean tertinggi yaitu pada pernyataan X4.1 yang berbunyi "tersedianya ruang tunggu yang nyaman di dalam area terminal" sebesar 3,72 yang termasuk dalam kategori setuju. Nilai mean ini menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna pelayanan di Terminal Tipe A Subang menyatakan setuju ruang tunggu yang ada di terminal nyaman untuk digunakan. Terdapat pernyataan dengan nilai

mean terendah yaitu pada pernyataan X1.1 yang menjelaskan “tersedianya lajur pejalan kaki” dengan nilai mean sebesar 2,55 yang termasuk dalam kategori tidak setuju. Nilai mean ini menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna pelayanan di Terminal Tipe A Subang memberikan tanggapan bahwa lajur pejalan kaki kurang nyaman bagi pengguna layanan di terminal.

3. Indeks Kualitas Pelayanan Terminal Tipe A Subang

Perhitungan nilai indeks kualitas pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang menunjukkan tanggapan responden mengenai kinerja dari pelayanan yang tersedia dengan harapan responden mengenai pelayanan yang disediakan di terminal. Terdapat enam jenis pelayanan dengan 13 indikator yang digunakan untuk menjelaskan standar pelayanan minimal dari Terminal Tipe A Subang yang menjadi permasalahan utama. Penilaian indeks kualitas pelayanan ini berdasarkan nilai mean yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Nilai rata-rata yang ditunjukkan pada Tabel 1 untuk kinerja pelayanan adalah sebesar 3,05 yang termasuk dalam kategori kurang puas, sedangkan pada harapan pelayanan sebesar 3,79 yang menjelaskan bahwa

penting untuk seluruh indikator dalam standar pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang. Nilai mean pada kinerja pelayanan dan harapan pelayanan menjadi dasar untuk menentukan analisis GAP, menentukan tingkat kesesuaian, dan membuat garis potong pada analisis diagram kartesius. Nilai mean harapan pelayanan yang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan nilai mean kinerja pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang.

4. Analisis GAP

Berdasarkan pada hasil perhitungan nilai indeks kualitas pelayanan, analisis dilanjutkan pada analisis kesenjangan atau gap antara kinerja pelayanan dengan harapan pelayanan berdasarkan pada tanggapan atau persepsi dari pengguna layanan Terminal Tipe A Subang yang menjadi responden penelitian. Hasil perhitungan GAP untuk setiap indikator dalam standar pelayanan minimal yang terdapat di Terminal Tipe A Subang ditunjukkan melalui Tabel 2.

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa 13 indikator yang mewakili enam jenis standar pelayanan minimal pada pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang memiliki nilai gap negatif. Gap yang

Tabel 1 Indeks Kepuasan Pelayanan Terminal Tipe A Subang

Jenis standar pelayanan	Indikator	Kinerja (X _i)	Harapan (Y _i)
Keselamatan	X1.1	2,55	3,77
	X1.2	3,65	3,74
Keamanan	X2.1	2,74	3,75
	X2.2	2,76	3,82
Kehandalan atau keteraturan	X3.1	2,73	3,80
	X4.1	3,72	3,82
Kenyamanan	X4.2	2,73	3,82
	X4.3	3,60	3,78
	X5.1	3,53	3,79
Kemudahan atau keterjangkauan	X5.2	2,73	3,86
	X5.3	2,65	3,85
Kesetaraan	X6.1	3,62	3,79
	X6.2	2,60	3,73
Nilai Rata-Rata (Mean)		3,05	3,79

Sumber: Hasil Analisis SPSS

Tabel 2 Nilai GAP Kepuasan Pelayanan Terminal Tipe A Subang

Indikator Pelayanan	Notasi	Nilai GAP
Tersedianya lajur pejalan kaki	X1.1	-1,23
Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (marka, lampu penerangan, pagar)	X1.2	-0,08
Tersedianya media pengaduan gangguan keamanan	X2.1	-1,01
Tersedianya petugas keamanan di titik tertentu	X2.2	-1,05
Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	X3.1	-1,08
Tersedianya ruang tunggu yang nyaman di dalam area terminal	X4.1	-0,10
Tersedianya toilet yang bersih di dalam area terminal	X4.2	-1,09
Tersedianya fasilitas ibadah yang bersih di dalam area terminal	X4.3	-0,18
Tersedianya informasi pelayanan (seperti denah terminal, jadwal, dan tarif) yang mudah dilihat	X5.1	-0,26
Tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat	X5.2	-1,13
Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai	X5.3	-1,20
Tersedianya fasilitas khusus untuk pengguna layanan yang difable	X6.1	-0,17
Tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal	X6.2	-1,13
Nilai Rata-Rata (Mean)		-0,74

bernilai negatif ini menunjukkan kinerja dari pelayanan di Terminal Tipe A Subang belum sesuai dengan tingkat harapan pengguna layanan terminal. Terdapat delapan indikator pelayanan yang menunjukkan nilai gap tertinggi (lebih besar dari -1), sebagai berikut:

- a. Tersedianya lajur pejalan kaki untuk indikator keselamatan (-1,23)

Indikator lajur pejalan kaki menjadi indikator yang menunjukkan nilai kesenjangan paling tinggi diantara indikator pelayanan yang lain. Hal ini menjelaskan bahwa tersedianya lajur pejalan kaki di area terminal merupakan perihai yang penting bagi masyarakat pengguna layanan namun menunjukkan kinerja yang tidak sesuai dengan harapan. Kinerja yang tidak sesuai yang dimaksud adalah tidak tersedianya lajur pejalan kaki untuk menuju ke bus atau angkutan umum, sehingga pengguna layanan harus melewati angkutan umum lain untuk dapat mencapai angkutan umum yang dikehendaki.

- b. Tersedianya tempat parkir yang memadai untuk indikator keterjangkauan (-1,20)

Indikator tersedianya tempat parkir yang memadai menunjukkan nilai kesenjangan tertinggi berikutnya. Hal ini menerangkan bahwa kinerja dari ketersediaan tempat parkir

yang memadai cukup jauh bila dibandingkan dengan harapan pengguna layanan di terminal. Kinerja yang dimaksud adalah tempat parkir yang tersedia di terminal tidak terpisah baik untuk angkutan umum dan kendaraan pribadi.

- c. Tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat untuk indikator keterjangkauan (-1,13)

Indikator informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat menjadi indikator berikutnya yang menunjukkan nilai kesenjangan tertinggi, yang menerangkan bahwa mayoritas pengguna layanan di terminal tidak puas dengan ketersediaan informasi. Kondisi demikian dapat terjadi karena informasi lanjutan yang ada di terminal cenderung untuk sulit dibaca karena jenis font dan ukuran huruf yang digunakan cenderung kecil.

- d. Tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui untuk indikator kesetaraan (-1,13)

Indikator tersedianya ruangan khusus untuk ibu menyusui di terminal menunjukkan nilai kesenjangan yang juga tinggi. Nilai kesenjangan yang tinggi menunjukkan sebagian besar pengguna layanan di terminal merasa tidak puas dengan ketersediaan ruangan

khusus untuk ibu menyusui. Ketidakpuasan yang dimaksud adalah ruangan untuk ibu menyusui belum tersedia dalam kondisi yang bersih dan nyaman untuk digunakan.

- e. Tersedianya toilet yang bersih untuk indikator kenyamanan (-1,09)

Indikator tersedianya toilet yang bersih menunjukkan nilai kesenjangan yang juga tinggi. Hal ini menjelaskan kinerja pelayanan yang dirasa belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan di terminal adalah kebersihan dari toilet yang tersedia. Sebagian besar responden menyatakan kondisi toilet yang ada kurang nyaman untuk digunakan.

- f. Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor untuk indikator kehandalan (-1,08)

Indikator berikutnya yang menunjukkan nilai kesenjangan yang tinggi adalah berkaitan dengan ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan dan besaran tarif yang diikuti dengan realisasi jadwal kendaraan umum di terminal secara tertulis. Nilai kesenjangan yang besar menunjukkan pengguna layanan di terminal yang menjadi responden penelitian belum puas dengan ketersediaan informasi tersebut. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan ketersediaan informasi tidak lengkap dan cenderung tidak menunjukkan informasi yang update, khususnya berkaitan pada tarif dan realisasi jadwal kendaraan umum yang beroperasi di terminal.

- g. Tersedianya petugas keamanan untuk indikator keamanan (-1,05)

Indikator yang menunjukkan nilai kesenjangan yang tertinggi selanjutnya adalah berkaitan dengan ketersediaan petugas keamanan yang ada di lingkungan terminal. Nilai kesenjangan yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa kurang nyaman dengan beberapa pos keamanan yang ada di terminal yang jarang ada petugas keamanan.

- h. Tersedianya media pengaduan gangguan keamanan untuk indikator keamanan (-1,01)

Indikator selanjutnya adalah pada media pengaduan gangguan keamanan yang tersedia di terminal. Banyak pengguna layanan yang tidak mengetahui bahwa di terminal menyediakan layanan pengaduan. Kondisi demikian dapat terjadi salah satunya karena kurangnya sosialisasi dari pihak terminal yang kemudian membuat pengguna layanan di terminal sulit untuk memanfaatkan layanan tersebut dan memberikan penilaian yang tidak puas dengan ketersediaan layanan pengaduan keamanan.

Secara keseluruhan hasil analisis gap yang ditunjukkan pada Tabel 2 menunjukkan nilai yang negatif dengan nilai rata-rata kesenjangan sebesar -0,74. Nilai ini menjelaskan bahwa pihak pengelola Terminal Tipe A Subang perlu untuk memberikan perhatian agar dapat meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang tersedia dengan tujuan mencapai kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

5. Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa enam pelayanan dari 13 indikator standar pelayanan minimal di Terminal Tipe A Subang bernilai negatif. Hal ini menjelaskan mayoritas pengguna layanan belum merasakan kepuasan atas kinerja dari kualitas pelayanan yang disediakan. Analisis tingkat kesesuaian menunjukkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang. Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata penilaian kinerja kualitas pelayanan menurut responden dibandingkan dengan nilai rata-rata penilaian harapan kualitas pelayanan menurut responden.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian untuk 13 indikator dari 6 jenis standar pelayanan minimal di Terminal Tipe A Subang ditunjukkan pada Tabel 3.

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan nilai

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terminal Tipe A Subang

Indikator Pelayanan	Tingkat Kesesuaian (Tk _i) dalam persen	Kepuasan
Tersedianya lajur pejalan kaki	67,52	Cukup
Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (marka, lampu penerangan, pagar)	97,80	Tinggi
Tersedianya media pengaduan gangguan keamanan	72,95	Cukup
Tersedianya petugas keamanan di titik tertentu	72,41	Cukup
Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum	71,70	Cukup
Tersedianya ruang tunggu yang nyaman di dalam area terminal	97,39	Tinggi
Tersedianya toilet yang bersih di dalam area terminal	71,40	Cukup
Tersedianya fasilitas ibadah yang bersih di dalam area terminal	95,11	Tinggi
Tersedianya informasi pelayanan (seperti denah terminal, jadwal, dan tarif) yang mudah dilihat	93,19	Tinggi
Tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat	70,62	Cukup
Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai	68,87	Cukup
Tersedianya fasilitas khusus untuk pengguna layanan yang difable	95,51	Tinggi
Tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal	69,81	Cukup
Nilai Rata-Rata (Mean)	80,33	Tinggi

rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 80,33 yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna pelayanan di Terminal Tipe A Subang tinggi. Namun apabila memperhatikan nilai tingkat kesesuaian setiap indikator, menunjukkan terdapat 8 indikator dari 13 indikator pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada kategori cukup. Hasil ini mengindikasikan adanya peluang untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang pada tingkat yang tinggi, khususnya pada indikator pelayanan yang masih berada tingkat kepuasan yang cukup, yaitu terkait dengan tersedianya lajur pejalan kaki, tersedianya media pengaduan gangguan keamanan, tersedianya petugas keamanan di titik tertentu, tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan beserta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, tersedianya toilet yang bersih di dalam area terminal, tersedianya informasi angkutan lanjutan yang

mudah dilihat, tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai, dan tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal.

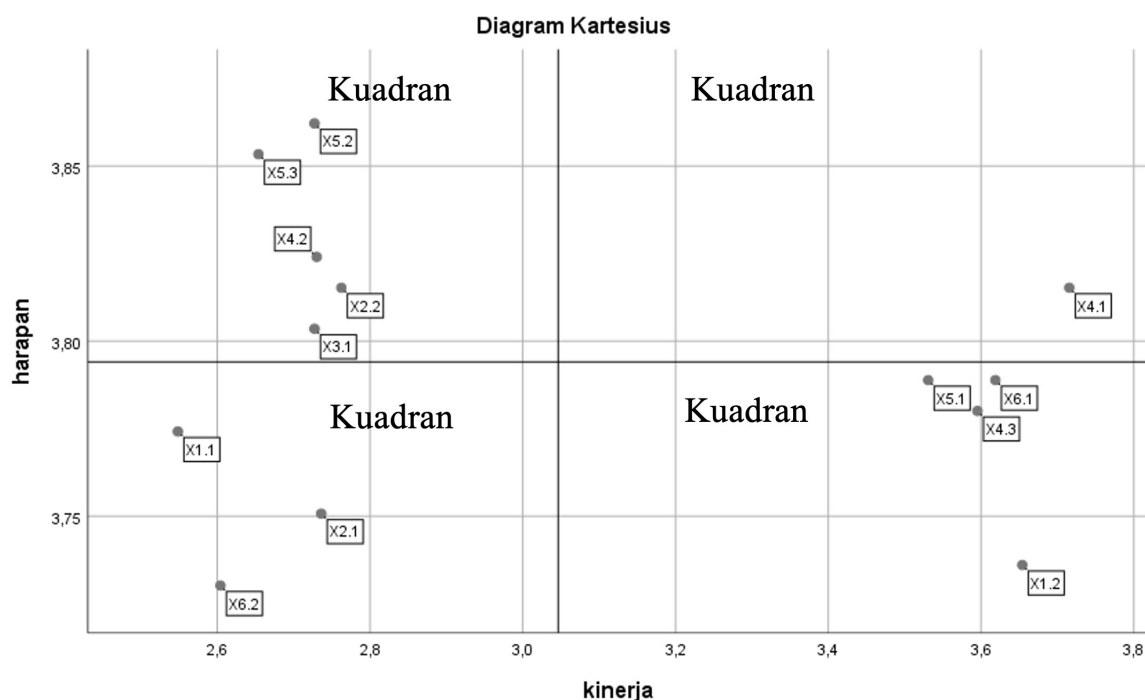
6. Analisis Diagram Kartesius
- Analisis kemudian dilanjutkan untuk membuat diagram kartesius. Pada perhitungan nilai indeks kualitas pelayanan diketahui nilai rata-rata indeks kinerja pelayanan sebesar 3,05 dan nilai rata-rata harapan pelayanan sebesar 3,79. Nilai rata-rata indeks kinerja pelayanan merupakan dasar untuk menentukan titik potong sumbu X, dan nilai rata-rata indeks harapan pelayanan merupakan dasar untuk menentukan titik potong sumbu Y dalam diagram kartesius. Berdasarkan pada nilai indeks kepuasan, maka gambaran diagram kartesius untuk analisis IPA pada penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.
- Hasil yang ditunjukkan pada Gambar 2 menunjukkan pada kuadran A merupakan wilayah yang menunjukkan indikator pelayanan memiliki kepentingan yang tinggi

namun kinerja yang ditunjukkan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Indikator pelayanan yang termasuk dalam kuadran A adalah tersedianya petugas keamanan di titik tertentu (X2.2), tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis (X3.1), tersedianya toilet yang bersih di dalam area terminal (X4.2), tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat (X5.2), dan tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai (X5.3). Kelima indikator pelayanan tersebut merupakan indikator yang menjadi penting untuk segera dibenahi di Terminal Tipe A Subang. Hal ini dikarenakan kelima indikator pelayanan tersebut menurut persepsi pengguna layanan merupakan indikator yang sangat penting bagi pengguna layanan namun kondisi yang ada belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Pada kuadran B merupakan wilayah yang menjelaskan indikator pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan kinerja pelayanan yang juga dirasakan baik dan dapat memenuhi harapan

pengguna layanan di terminal. Indikator pelayanan yang dimaksud adalah tersedianya ruang tunggu yang nyaman di dalam area terminal (X4.1). Hasil ini menjelaskan bahwa ruang tunggu yang nyaman di Terminal Tipe A Subang merupakan indikator dari standar pelayanan yang ada untuk dapat dipertahankan kinerjanya agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Hal ini dikarenakan menurut persepsi pengguna layanan indikator pelayanan yang termasuk dalam kuadran B adalah indikator yang penting bagi pengguna layanan dan didukung dengan kinerja yang dapat memberikan kepuasan yang tinggi.

Pada kuadran C merupakan wilayah yang menjelaskan indikator pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang cenderung rendah dengan kinerja pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada tingkat yang rendah ke pengguna layanan. Terdapat tiga indikator pelayanan yang termasuk dalam kuadran C, yaitu tersedianya lajur pejalan kaki (X1.1), tersedianya media pengaduan gangguan keamanan (X2.1), dan tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal (X6.2). Hasil ini menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna layanan



Gambar 1 Diagram Kartesius Indikator Standar Pelayanan Terminal Tipe A Subang

di Terminal Tipe A Subang merasa bahwa tersedianya lajur pejalan kaki, tersedianya media gangguan keamanan, dan tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal memiliki kondisi yang kurang baik namun juga bukan menjadi perihal utama untuk memberikan kepuasan selama menggunakan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang.

Pada kuadran D merupakan wilayah yang menjelaskan indikator pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun dapat menunjukkan kinerja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran D terdiri dari tersedianya fasilitas keselamatan jalan, seperti marka, lampu penerangan, dan pagar (X1.2), tersedianya fasilitas ibadah yang bersih di dalam area terminal (X4.3), tersedianya informasi pelayanan, seperti denah terminal, jadwal, dan tarif angkutan yang mudah dilihat (X5.1), dan tersedianya fasilitas khusus untuk pengguna layanan yang difable (X6.1). Hasil ini menerangkan bahwa keempat layanan tersebut telah dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengguna layanan di Terminal Tipe A Subang, namun keberadaan pelayanan tersebut bukan menjadi perihal utama dari pengguna layanan.

7. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan Terminal Tipe A Subang Menurut Pengguna Layanan

Pada penelitian ini diketahui bahwa pelayanan di Terminal Tipe A Subang dikelompokkan menjadi enam jenis standar pelayanan minimal. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan jenis pelayanan yang menurut pengguna layanan terminal merupakan jenis pelayanan yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan adalah pada jenis pelayanan kenyamanan. Hal ini ditunjukkan pada analisis deskriptif dengan nilai mean sebesar 3,35 yang merupakan nilai mean tertinggi pada jenis pelayanan yang ada di Terminal Tipe A Subang. Tingginya nilai mean ini menjelaskan bahwa pengguna

layanan merasakan kenyamanan selama menggunakan layanan atau naik angkutan kota dari Terminal Tipe A Subang.

Jenis pelayanan kenyamanan merupakan jenis pelayanan yang menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Subang memiliki kondisi di dalam terminal yang bersih, nyaman, dan tidak berdesakan selama menunggu angkutan umum. Pada penelitian ini, jenis pelayanan kenyamanan dijelaskan menggunakan tiga indikator, yaitu tersedianya ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan fasilitas ibadah yang bersih dalam area terminal. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa dari ketiga indikator pelayanan tersebut ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas ibadah yang bersih di dalam area terminal merupakan indikator yang dipersepsikan paling baik oleh sebagian besar pengguna layanan di Terminal Tipe A Subang, sedangkan ketersediaan toilet yang bersih di dalam area terminal cenderung dipersepsikan kurang baik oleh sebagian besar pengguna layanan. Hasil ini menerangkan bahwa sebagian besar pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang kurang nyaman untuk menggunakan toilet yang tersedia di dalam area terminal.

Kondisi demikian juga dirasakan pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe B Becora, Dili, Timor Leste. Menurut penelitian dari Silva, Sulistio, & Abusini (2015), kondisi toilet di Terminal Tipe B Becora juga tidak berfungsi dengan baik, sehingga membuat pengguna layanan angkutan umum tidak nyaman. Kondisi yang sama juga terdapat di Terminal Giri Adipura yang terdapat di Wonogiri dan termasuk dalam kategori Terminal Penumpang Tipe A, sama seperti Terminal Subang. Menurut Fitriana, Yudana, & Astuti (2017), salah satu indikator kinerja pelayanan kurang baik menurut pengguna layanan di Terminal Giri Adipura adalah toilet yang tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan perbandingan kondisi di beberapa terminal menunjukkan bahwa kondisi toilet yang tidak nyaman ternyata juga terdapat di beberapa terminal penumpang.

Dilain sisi, ketersediaan toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik di dalam area terminal merupakan salah satu aspek penunjang untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan angkutan umum di terminal. Selain itu, pada Pasal 21 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan sekurang-kurangnya pada tempat pelayanan publik terdapat sarana penunjang yang dapat memberikan kenyamanan pengguna layanan, salah satunya adalah ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.

Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa terdapat indikator pelayanan yang menurut sebagian besar pengguna layanan di Terminal Tipe A Subang belum dapat menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan. Indikator pelayanan yang dimaksud adalah tersedianya lajur pejalan kaki yang termasuk dalam indikator pelayanan keselamatan yang pada analisis deskriptif menunjukkan nilai mean paling rendah sebesar 2,55. Hasil analisis deskriptif menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang menilai kondisi lajur pejalan kaki yang ada belum memberikan rasa aman. Tidak hanya itu, tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui di dalam area terminal juga dinilai oleh sebagian besar pengguna layanan angkutan di Terminal Tipe A Subang belum memadai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai mean sebesar 2,60 atau masih termasuk dalam kategori tidak setuju. Terdapat indikator pelayanan lain yang juga masih dinyatakan belum sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Indikator pelayanan yang dimaksud adalah tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai dengan nilai mean sebesar 2,65, kemudian tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat dengan nilai sebesar 2,73, tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum dan realisasi jadwal secara tertulis dengan nilai mean sebesar 2,74, tersedianya media pengaduan gangguan keamanan yang juga menunjukkan nilai mean sebesar 2,74, dan tersedianya petugas

keamanan di titik tertentu dengan nilai mean sebesar 2,76.

Berkaitan dengan ketersediaan lajur pejalan kaki diketahui bahwa kondisi di Terminal Tipe A Subang, lajur pejalan kaki tidak memiliki marka yang jelas, sehingga menyulitkan bagi pengguna layanan angkutan umum, untuk mengetahui lokasi lajur khusus untuk pejalan kaki. Berkaitan dengan tersedianya ruang khusus ibu menyusui di dalam area terminal, diketahui bahwa memang benar ada, namun ruang khusus ibu menyusui yang tersedia hanya sebuah ruangan yang tidak dilengkapi dengan perlengkapan kebutuhan ibu menyusui untuk mendukung kenyamanan ibu menyusui, seperti wastafel atau tempat duduk yang nyaman. Berkaitan dengan ketersediaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai, kondisi di area terminal tidak ada marka pemisah antara tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Hal ini membuat kondisi tempat parkir di Terminal Tipe A Subang tidak beraturan.

Berkaitan tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat menurut penilaian sebagian besar pengguna layanan angkutan umum yang ada di Terminal Tipe A Subang cenderung mengeluhkan sulitnya mencari informasi tersebut. Kondisi demikian dapat terjadi karena pengguna layanan angkutan umum terminal tidak mengetahui keberadaan informasi tersebut, dilain sisi pihak terminal juga dapat kurang dalam memberikan sosialisasi terkait penyediaan informasi tersebut. Pada Terminal Penumpang Tipe A Tawang Alun di Kota Jember, menurut Muzammil et al. (2019) menjelaskan pengguna layanan angkutan umum tidak mengetahui informasi pelayanan terkait dengan angkutan umum, sehingga pengguna layanan seringkali tertinggal bus atau bahkan menunggu lama untuk keberangkatan bus. Kondisi yang sama juga terjadi di Terminal Tipe B Kabupaten Lamongan.

Kondisi demikian dapat menjadi perihai yang mengurangi rasa kepuasan dari pengguna layanan angkutan umum

di Terminal Tipe A Subang. Pada tempat yang menyediakan layanan publik seperti Terminal Penumpang Tipe A Subang, kepuasan pengguna layanan angkutan umum menjadi tolak ukur mengenai tingkat kualitas pelayanan yang disediakan. Konsep kualitas sendiri merupakan kesesuaian layanan yang disediakan terhadap harapan dari pengguna layanan (Tjiptono & Chandra, 2016). Kualitas merupakan kondisi yang dinamis sehingga perlu untuk dilakukan penilaian secara berkala untuk dapat menjaga konsistensi kualitas dari sebuah pelayanan. Hal ini juga dijelaskan dalam PM No 40 Tahun 2015, penyelenggara terminal memiliki kewajiban untuk dapat menyediakan dan memberikan pelayanan dengan standar minimal, yang terdiri dari indikator keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, dan kesetaraan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan.

b. Kesesuaian Tingkat Kualitas Pelayanan Terminal dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Kesesuaian tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diperhatikan melalui hasil analisis terkait indeks kualitas pelayanan, analisis gap, dan tingkat kesesuaian. Berdasarkan pada hasil analisis indeks kualitas pelayanan, diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Subang belum dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan angkutan umum. Hal ini ditunjukkan dengan nilai harapan yang lebih tinggi daripada kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh pengguna layanan terhadap 13 indikator pelayanan yang menjadi perihal utama untuk diperhatikan terkait pelayanan di Terminal Tipe A Subang berdasarkan PM No 40 Tahun 2015.

Hasil analisis mengenai tingkat kesesuaian yang telah dilakukan menunjukkan terdapat beberapa indikator pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Tingkat kesesuaian ini mengukur perbandingan antara kinerja dengan harapan

dari pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang. Semakin tinggi nilai persentase menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan. Hasil analisis menunjukkan beberapa indikator pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi adalah tersedianya fasilitas keselamatan jalan, seperti marka, lampu penerangan, dan pagar, kemudian tersedianya ruang tunggu yang nyaman di dalam area terminal, tersedianya fasilitas ibadah yang bersih di dalam area terminal, tersedianya informasi pelayanan, seperti denah terminal, jadwal, dan tarif yang mudah dilihat, dan tersedianya fasilitas khusus untuk pengguna layanan difable.

Hasil ini menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang merasakan kepuasan yang tinggi terhadap kelima fasilitas pelayanan yang disediakan tersebut, namun delapan fasilitas layanan sisanya yang ada berada pada tingkat cukup puas. Kondisi demikian menjelaskan bahwa masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari fasilitas yang ada di Terminal Tipe A Subang.

Hal ini dilakukan agar dapat sejalan dengan pernyataan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa peningkatan pelayanan publik yang diikuti dengan pertumbuhan perekonomian daerah menjadi salah satu aspek dari berfungsinya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepuasan menjadi tujuan utama. Hal ini dikarenakan, ketika masyarakat merasakan kepuasan, maka kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk dapat merasakan pelayanan terminal yang nyaman dapat dipenuhi. Sebagaimana dijelaskan oleh Sunyoto (2012) bahwa mutu dari pelayanan adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, artinya adanya kesesuaian antara persepsi dengan harapan dari konsumen. Berdasarkan tingkat kesesuaian yang ditunjukkan tersebut dapat dijelaskan bahwa pelayanan di Terminal Tipe A Subang ada kesempatan untuk ditingkatkan, dibenahi

menjadi lebih baik sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat pengguna layanan angkutan umum.

c. Indikator Pelayanan Terminal yang
Dianggap Penting Untuk Dibenahi

Penentuan jenis dan indikator pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang yang penting untuk dibenahi berdasarkan pada hasil analisis menggunakan diagram kartesius. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat lima indikator yang penting untuk segera dibenahi. Hal ini ditunjukkan pada hasil analisis diagram kartesius yang masuk dalam kuadran A. Kuadran A pada analisis diagram kartesius, merupakan kuadran yang menjelaskan bahwa indikator pelayanan merupakan perihai yang penting bagi pengguna layanan, namun menunjukkan kinerja yang kurang baik. Indikator pelayanan yang dimaksud adalah berkaitan tersedianya petugas keamanan di titik tertentu. Berdasarkan pada temuan dari peneliti melalui hasil pengamatan langsung di lapangan juga menunjukkan bahwa berkaitan dengan ketersediaan petugas keamanan cenderung jarang ada. Artinya menurut pengamatan peneliti petugas keamanan di Terminal Tipe A Subang tidak selalu berada di pos keamanan atau di tempat yang seharusnya berada. Hal ini pula yang juga dirasakan oleh pengguna layanan angkutan umum.

Berkaitan dengan ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan dengan tarif dan realisasi jadwal dan informasi angkutan lanjutan menurut sebagian besar pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang juga menjadi perihai penting untuk segera dibenahi. Hal ini dikarenakan pengguna layanan angkutan umum membutuhkan informasi tersebut untuk dapat memberikan kenyamanan dari sisi ketepatan waktu dan ketepatan biaya yang konsisten ketika memanfaatkan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang. Kondisi yang ada di Terminal Tipe A Subang, informasi mengenai jadwal kedatangan cenderung belum akurat atau kurang *update* yang membuat

pengguna layanan angkutan umum tidak dapat memanfaatkan informasi yang disediakan.

Berkaitan dengan ketersediaan toilet yang bersih yang nyaman, di Terminal Tipe A Subang toilet yang disediakan pada dasarnya dapat berfungsi dengan baik, namun seringkali toilet dalam kondisi yang kotor. Hal ini memberikan dampak besar bagi kepuasan pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang, karena merupakan terminal yang melayani angkutan umum tidak hanya untuk antar kota atau desa, namun hingga antar provinsi. Hal ini membuat fasilitas pendukung seperti kebersihan toilet menjadi faktor penting yang diperhatikan pengguna layanan angkutan umum untuk dapat segera dibenahi guna meningkatkan kenyamanan.

Berkaitan dengan ketersediaan tempat parkir yang memadai, diketahui bahwa Terminal Tipe A Subang hanya menyediakan lahan kosong yang besar untuk seluruh kendaraan baik angkutan umum atau kendaraan pribadi untuk parkir. Tidak ada perbedaan tempat parkir yang disediakan di Terminal Tipe A Subang yang cenderung membuat rasa nyaman pengguna layanan yang datang ke terminal menggunakan kendaraan pribadi cenderung berkurang. Sebagaimana diketahui pada hasil observasi awal, bahwa masyarakat cenderung merasa bahwa Terminal Tipe A Subang merupakan terminal yang cukup sulit dijangkau dan jauh dari pemukiman, sehingga membutuhkan perjalanan melalui angkutan umum lain atau kendaraan pribadi. Hal ini dapat menjadi alasan yang membuat masyarakat yang menggunakan layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang.

Secara keseluruhan, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang perlu untuk mendapatkan perhatian agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Fitriana et al. (2017) bahwa terminal bukan hanya sebagai tempat untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dari angkutan umum satu ke angkutan umum lain, namun juga menyediakan fasilitas pelayanan yang dapat meningkatkan

rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang menggunakan layanan di terminal.

Selain menentukan jenis dan indikator pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang yang penting untuk dibenahi, hasil penelitian juga menunjukkan indikator pelayanan yang dirasa memiliki kinerja yang baik namun bukan menjadi perihal penting bagi pengguna layanan. Indikator pelayanan yang dimaksud termasuk dalam kuadran D pada hasil analisis diagram kartesius. Indikator pelayanan tersebut adalah tersedianya fasilitas keselamatan jalan seperti marka, lampu penerangan, dan pagar, tersedianya fasilitas ibadah yang bersih didalam area terminal, tersedianya informasi pelayanan, seperti denah terminal, jadwal, dan tarif angkutan yang mudah dilihat, dan tersedianya fasilitas khusus untuk pengguna layanan yang difable. Hasil ini menerangkan bahwa pengguna layanan angkutan umum di Terminal Tipe A Subang sudah merasakan kepuasan yang tinggi ketika menggunakan keempat indikator pelayanan tersebut.

Kondisi indikator pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Subang cenderung lebih baik daripada Terminal Tipe A Giri Adipura, karena masih menyediakan informasi pelayanan, seperti denah terminal, jadwal, dan tarif angkutan yang mudah dilihat. Penelitian ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya, dan jika dibandingkan dengan kondisi di Terminal Tipe A Giri Adipura, informasi pelayanan tidak tersedia dan tidak memiliki akses untuk kursi roda ataupun toilet bagi pengguna layanan yang difable (Fitriana et al., 2017). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan perhitungan karakteristik terminal Samarinda Seberang meski bernilai cukup, namun belum berfungsi sesuai tipe A dan fungsinya (Arifin & Intari, 2017). Penelitian dengan menggunakan IPA ini mendukung beberapa penelitian terminal penumpang dengan tipe A, yang menjelaskan dengan penggunaan beberapa indikator pelayanannya harus dilakukan peningkatan perbaikan (Fitri & Jumiati, 2023; Fudla et al., 2021; Pratama & Judiantono, 2021).

D. Simpulan

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Terminal Subang menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian pada seluruh 13 indikator pelayanan di bawah 100%, hal ini berarti pelayanan yang diberikan kurang/belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa terminal. Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan lima indikator pelayanan pada kuadran A, satu indikator pelayanan pada kuadran B, tiga indikator pelayanan pada kuadran C, dan empat indikator pada kuadran D. Indikator pelayanan terminal yang memerlukan penanganan prioritas antara lain; (1) tersedianya petugas keamanan di titik tertentu; (2) tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis; (3) tersedianya toilet yang bersih di dalam area terminal; (4) tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah dilihat, dan (5) tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai.

E. Daftar Pustaka

- Andi, A. (2023). Integration of The Servqual, IPA, and CSI Methods to Analysis Customers Satisfaction. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 21(1), 42-50.
- Arifin, T. S. P., & Intari, D. E. (2017). (2017). Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 1-12.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Vajari, M. A., & De Gruyter, C. (2020). Importance-Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part a: Policy and Practice*, 142, 129-150.

- Fitri, A. M. N., & Jumiaty, J. (2023). The Effectiveness of Using Type A Terminals in Public Transportation Passenger Services in Padang City. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 105–112.
- Fitriana, N. L., Yudana, G., & Astuti, W. (2017). Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Kertawangunan Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan. *Arsitektura*, 15(1), 92–98.
- Fudla, D. V., Maimunah, S., & Baharuddin, A. (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 65–78. <https://doi.org/10.52920/jttl.v2i1.31>
- Muzammil, K., Junita, D., Kriswardhana, W., Studi, P., Sipil, S.-T., Jember, U., Sipil, J. T., & Jember, U. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89–96.
- Muzammil, K., Koesoemawati, D. J., & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89-96.
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2).
- PM RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*.
- 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.
- 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.
- Sihombing, H., Yuhazri, M. Y., Yahaya, S. H., Yuzrina, M. Z. A., & Azniza, A. A. Z. (2012). Revisited the Importance and Performance Analysis (IPA) and Kano Model for Customer Satisfaction Measurement. *Global Engineers & Technologists Review*, 2(1), 22–39.
- Silva, N. F. A. D. S., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil*, 13(1), 69–78.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.
- UU RI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- UU RI. (2014). *Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Wahdana, R. C., Hayati, N. N., Sulistyono, S., & Kriswardhana, W. (2022). Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan*, 6(1), 76-87.
- Witjaksono, A. D. (2018). Analysis of Bus Station Services with Importance-Performance Analysis: Empirical Results of Gerbangkertosusila Region. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, (Vol. 288, No. 1, 012004).