EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL MANGKANG DALAM SISTEM TRANSPORTASI DI KOTA SEMARANG

Leis Napoleon Enberth Weyai
Sarjana Terapan Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD
Jl. Raya Setu No.58, Mekarwangi, Kec. Setu, Bekasi, Jawa Barat 17530
Leisnapoleon11@gmail.com

Djamal Subastian
Sarjana Terapan Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD
Jl. Raya Setu No.58, Mekarwangi, Kec. Setu, Bekasi, Jawa Barat 17530

Feri Wisudawanto
Sarjana Terapan Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD
Jl. Raya Setu No.58, Mekarwangi, Kec. Setu, Bekasi, Jawa Barat 17530

Abstract

The transportation system consists of an activity system, a network system, and a movement system. The activity system is related to the pattern of space or land use where human activities are carried out, the network system is related to the transportation infrastructure needed to carry out the movement, while the movement system is related to the flow and pattern of traffic movement generated by the activity system and network system (Tamin, 2000).). In the transportation system, there are several elements that need to be considered so that the transportation system can run smoothly, namely vehicles, roads, terminals, and cargo. Terminal is one element of transportation that needs to be considered. Mangkang Terminal is a type A class I terminal in the city of Semarang. Mangkang Terminal has been renovated several times with the hope of being able to improve the performance of the terminal function and be able to support transportation, social and economic activities of the community, but the performance of the terminal is still not optimal, this can be seen from transportation activities both departure and arrival of passengers and public transportation is quiet, there are public transportation the general public who should enter Mangkang Terminal who often carry out parking activities and pick up and drop off passengers outside the terminal and passengers prefer to go up and down outside the terminal and result in a lack of service activities inside the terminal

Keywords: Transportation, Terminal

Abstrak

Sistem transportasi terdiri dari sistem kegiatan, sistem jaringan, dan sistem pergerakan. Sistem kegiatan berkaitan dengan pola ruang atau tata guna lahan temapat kegiatan manusia dilakukan, Sistem jaringan berkaitan dengan prasarana transportasi yang dibutuhkan untuk melakukan perpindahan, Sedangkan Sistem pergerakan berkaitan dengan arus dan pola pergerakan lalu lintas yang di hasilkan sistem kegiatan dan sistem jaringan (Tamin, 2000). Dalam sistem transportasi terdapat beberapa elemen yang perlu diperhatikan agar sistem transportasi dapat berjalan lancar, yaitu kendaraan, jalan, terminal, dan muatan. Terminal merupakan salah satu elemen transportasi yang perlu diperhatikan. Terminal Mangkang adalah Terminal tipe A kelas I yang ada di Kota Semarang. Terminal Mangkang sudah berapakali direnovasi dengan harapan mampu memperbaiki kinerja fungsi terminal dan mampu menunjang menunjang kegiatan transportasi, sosial, dan ekonomi mayarakat namun Kinerja terminal masih belum optimal, hal ini terlihat dari aktivitas transportasi baik keberangkatan maupun kedatangan penumpang dan angkutan umum yang sepi, terdapat angkutan umum yang seharusnya masuk ke Terminal Mangkang yang lebih sering melakukan aktivitas parkir serta menaik turunkan penumpang di luar terminal dan penumpang lebih memilih naik dan turun di luar terminal dan mengakibatkan kurangnya aktifitas pelayanan di dalam terminal.

Kata Kunci: Transportasi, Terminal

Latar Belakang

Sistem transportasi terdiri dari sistem kegiatan, sistem jaringan, dan sistem pergerakan. Sistem kegiatan berkaitan dengan pola ruang atau tata guna lahan temapat kegiatan manusia dilakukan, Sistem jaringan berkaitan dengan prasarana transportasi yang dibutuhkan untuk melakukan perpindahan, Sedangkan Sistem pergerakan berkaitan dengan arus dan pola pergerakan lalu lintas yang di hasilkan sistem kegiatan dan sistem jaringan (Tamin, 2000). Dalam sistem transportasi terdapat beberapa elemen yang perlu diperhatikan agar sistem transportasi dapat berjalan lancar, yaitu kendaraan, jalan, terminal, dan muatan. Terminal merupakan salah satu elemen transportasi yang perlu diperhatikan. Terminal adalah suatu fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan tertentu yang dilakukan disana, terkadang secara bersamaan. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga merupakan prasarana yang merupakan biaya yang besar dan titik kemacetan yang terjadi (Morlok, 1995). Terminal Mangkang adalah Terminal tipe A kelas I yang ada di Kota Semarang. Terminal Mangkang sudah berapakali direnovasi dengan harapan mampu memperbaiki kinerja fungsi terminal dan mampu menunjang menunjang kegiatan transportasi, sosial, dan ekonomi mayarakat. Namun Kinerja terminal masih belum optimal, hal ini terlihat dari aktivitas transportasi baik keberangkatan maupun kedatangan penumpang dan angkutan umum yang sepi, terdapat angkutan umum yang seharusnya masuk ke Terminal Mangkang yang lebih sering melakukan aktivitas parkir serta menaik turunkan penumpang di luar terminal dan penumpang lebih memilih naik dan turun di luar terminal dan mengakibatkan kurangnya aktifitas pelayanan di dalam terminal.

Gambaran Umum

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang terletak pada perlintasan jalur jalan utara Pulau Jawa yang menghubungkan Kota Surabaya dan Jakarta. Dimana Kota Semarang terkoneksi dengan pelabuhan,bandar udara, stasiun dan terminal yang memudahkan pergerakan dari atau menuju Kota Semarang. Secara geografis, Kota Semarang terletak diantara 109o 35‘ – 110o 50‘ Bujur Timur dan 6o 50’ – 7o 10’ Lintang Selatan. Kota Semarang memiliki batas- batas wilayah administrasi sebagai berikut:

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa
Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Kabupaten Grobogan
Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Semarang
Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Kendal

Kota Semarang sebagian besar terdiri dari pantai, dataran rendah dan perbukitan. Berdasarkan kegiatan pengamatan tata guna lahan eksisting terhadap tata guna lahan dari beberapa tahun sebelumnya menghasilkan perbandingan, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya perbedaan tata guna lahan wilayah tersebut. Terlihat dari peta tata guna lahan bahwasanya kondisi tata guna lahan sangat mempengaruhi sistem transportasi disuatu kota/kabupaten, karena hal tersebut berhubungan dengan aksesibilitas.

Kajian Pustaka

1. Terminal

   Menurut Peraturan Menteri No 40 Tahun 2015, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal adalah tempat pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

2. Kinerja Terminal

   Kinerja adalah kemampuan kerja dan sesuatu yang dicapai. Pendapat lain mengatakan bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja akan dikatakan baik apabila tujuanyang diinginkan dapat tercapai (Donelly, Gibson and Ivancevich, 1994).

3. Kinerja Pelayanan Terminal

   Penumpang merupakan bagian yang sangat penting untuk ditinjau sudut pandangnya terhadap pelayanan fasilitas transit, sebab tujuan utama dari suatu fasilitas perpindahan adalah untuk memenuhi kepuasaan pengguna yaitu penumpang yang menikmati fasilitas perpindahan atau transit (Chapman dalam Sedayu, 2007). Pada penelitian ini evaluasi kinerja pelayanan terminal dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Terminal Kertonegoro berdasarkan kondisi eksisting yang ada dan juga persepsi masyarakat terhadap pelayanan Terminal Mangkang.

4. Standar Pelayanan Terminal

   Standar pelayanan Terminal Penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna jasa. Standar pelayanan terminal penumpang memuat tentang pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal.

   Menurut PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelengaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Standar pelayanan penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan.

5. *Importance Performance Analysis* (IPA)

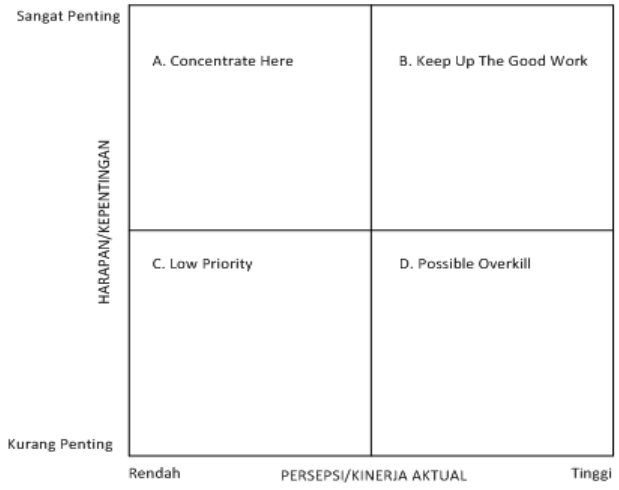
   Analisis IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui atau memberikan informasi yang berkitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan atau penumpang saangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut penumpang perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya. Analisis IPA mengkombinasikan antara pengukuran dimensi kepuasan pengguna terminal serta tingkat kepentingan ke dalam dua grid, yang kemudian kedua dimensi tersebut diplot ke dalamnya. Nilai hasil rata – rata pada total tingkat kepentingan akan dimasukan pada sumbu horizontal (Y) sedangkan nilai rata – rata pada total kepuasan sebagai sumbu vertikal (X) (Sedayu, 2013).

   Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

   a. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,
   b. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner,
   c. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan,
   d. Membuat grafik IPA,
   e. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

Setelah diketahui nilai rata – rata tingkat kepuasan dan kepentingan maka dibuat diagram klasifikasi kepentingan item. Diagram klasifikasi kepentingan meliputi empatkuadran yang menunjukan prioritas perbaikan atribut pelayanan. Berikut penjelasai mengenai kuadran tersebut:

a. Kuadran 1: *Concentrate Here* (Butuh peningkatan kinerja)
   Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat sangat penting dalam keputusan pelanggan /pengguna, tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
b. Kuadran 2: Keep up the good work (Pertahankan kinerja)
   Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat dipandang penting oleh pelanggan/pengguna sebagai dasar keputusan dengan kinerja dan kualitas pelayanan adalah sangat baik. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
c. Kuadran 3: Low Priority (Prioritas Rendah)
   Beberapa atribut pada pelanggan/pengguna mengalami penurunan, karena baik tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan lebih rendah dari nilai rata-rata. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut.
d. Kuadran 4: Possible Overkill (Cenderung berlebihan)
   Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat kurang penting bagi pelanggan/pengguna, tetapi mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.



Sumber: Supranto, 2001

Gambar 1 : Diagram Kartesius

Metodologi Penelitian

1. Sample Penelitian

   Dalam penelitian ini pengambilan sampel dari anggota populasi dengan memproporsikan sampel pada tiap jenis penumpang yang didasarkan pada jalur yang dipilih oleh penumpang, meliputi penumpang AKAP, AKDP, AK dan ADES. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui karakteristik persepsi pada tiap – tiap penumpang angkutan umum yang ada di Terminal Mangkang.

   Perhitungan sampel yang digunakan adalah model metode *slovin*. Berikut adalah rumusperhitungan sampel *Slovin*.

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.e^2}$$

   n : Ukuran Sample

   N : Jumlah Populasi

   e : Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi)

2. Analisis Kinerja Pelayanan Terminal berdasarkan SPM dalam PM 40 Tahun 2015

   Standar pelayanan Terminal Penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna jasa. Standar pelayanan terminal penumpang memuat tentang pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal.

   Menurut PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelengaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Standar pelayanan penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan.

3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

   Analisis IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (perfomance) dan tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang dimiliki oleh obyek tertentu. Langkah pertama yang digunakan untuk analisis IPA adalah pembobotan. Sebelum melakukan pembobotan terlebih dahulu membuat kuisioner untuk mengumpulkan data berdasarkan persepsi penumpang, kuisioner dibuat dengan berpatokan pada dimensi kualitas pelayanan dan atribut pelayanan menurut PM Perhubungan No 40 Tahun 2015. Setelah membuat kuisioner dan melakukan survey selanjutnya dilakukan penilaian terhadap atribut pelayanan berdasarkan persepsi penumpang.

   Penilaian setiap atribut pelayanan di Terminal Mangkang pada kuisioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang terdiri atas lima tingkat dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasaan dan kepntingan responden terhadap kinerja pelayanan terminal, dengan asumsi sebagai berikut:

   a. Skala pengukuran tingkat kepentingan:

      1 = sangat tidak penting

      2 = tidak penting

      3 = cukup penting

      4 = penting

      5 = sangat penting

   b. Skala pengukuran tingkat kepuasan:

      1 = sangat tidak memuaskan

2 = tidak memuaskan

3 = cukup memuaskan

4 = memuaskan

5 = sangat memuaskan

Setelah dilakukan pengukuran atau penilaian oleh responden terhadap kinerja pelayanan terminal, maka selanjutnya dilakukan penghitungan rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dan atribut dengan rumus (Supranto, 2001):

$$Xi = \frac{\sum \text{xi}}{N}$$

$$Yi = \frac{\sum \text{yi}}{N}$$

Keterangan:

Xi : Skor rata-rata kepuasam item – i

Yi : Skor rata-rata kepentingan item – i

N : Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus (Supranto, 2001):

$$X = \frac{\sum_{i=1}^{n} x}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^{n} y}{K}$$

Keterangan :

X= Skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna seluruh item

Y= Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna seluruh item

K= Banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan/kepentingan pengguna

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka langkah selanjutnya adalah membuat diagram *Importance Performance Analysis* (IPA).

Analisis

1. Sample Penelitian
    a. Penumpang AKAP

    Jumlah populasi penumpang AKAP diketahui jumlah penumpang yang naik dan turun pada kendaraan AKAP yaitu sebanyak 58.884 penumpang, dan berikut adalah perhitungan sampel untuk penumpang AKAP:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.e^2}$$

$$n = \frac{58884}{1 + 58884(0{,}1^2)} \qquad n = 99{,}83 \sim 100$$

    n : Ukuran Sample

    N : Jumlah Populasi

    e : Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi)

    b. Penumpang AKDP

    Jumlah populasi penumpang AKDP diketahui jumlah penumpang yang naik dan turun pada kendaraan AKDP yaitu sebanyak 17.657 penumpang, dan berikut adalah perhitungan sampel untuk penumpang AKDP:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1+\mathrm{N}.e^2}$$

$$n = \frac{17657}{1 + 17657(0{,}1^2)} \qquad n = 99{,}43 \sim 100$$

    n : Ukuran Sample

    N : Jumlah Populasi

    e : Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi)

c. Penumpang ANGKOT dan ANGDES

Jumlah populasi penumpang ANGKOT dan ANGDES diketahui jumlah penumpang yang naik dan turun pada kendaraan yaitu sebanyak 17.657 penumpang, dan berikut adalah perhitungan sampel untuk penumpang ANGKOT dan ANGDES:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.e^2}$$

$$n = \frac{6936}{1 + 6936(0{,}1^2)} \qquad n = \ 97{,}19 \sim 98$$

n : Ukuran Sample

N : Jumlah Populasi

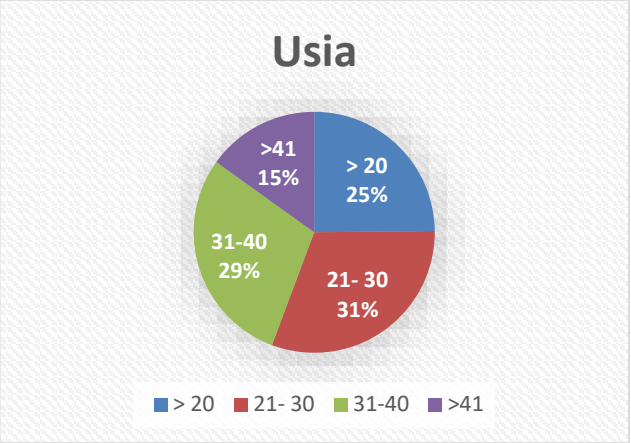
e : Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi)

2. Karakteristik Penumpang di Terminal Mangkang

a. Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

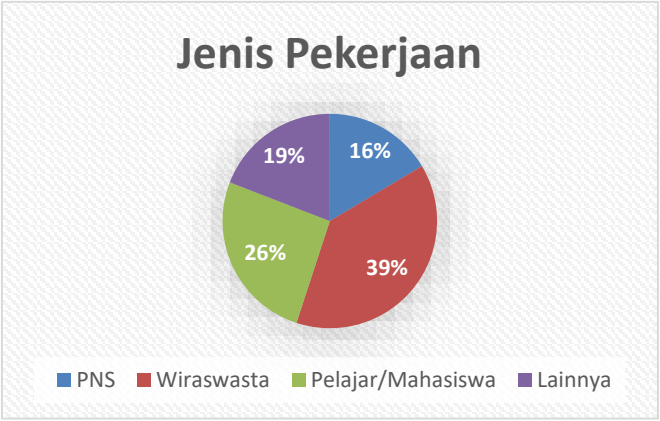
Berdasarkan diagram diatas menunjukan bahwa hasil survei dan penelitian yang dilakukan menyatakan mayoritas penumpang di Terminal Mangkang di dominasi oleh penumpang dengan jenis kelamin perempuan dengan persentase 60%, sedangkan untuk penumpang dengan jenis kelamin laki-laki adalah 40%.

b. Penumpang Berdasarkan Usia



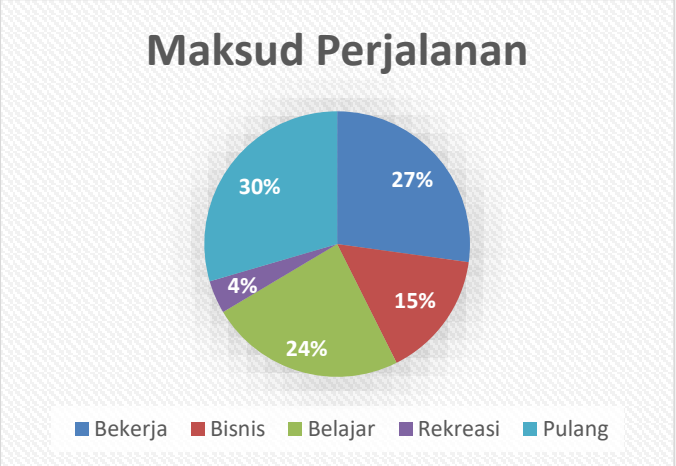
Berdasarkan diagram diatas menunjukan bahwa hasil survei yang dilakukan yaitu berkaitan dengan usia penumpang menunjukan bahawa penumpang dengan terntan usia terbanyak adalah terntan usia 21 sampai dengan usia 30 dengan persentase 31% diikuti oleh rentan usia 31 sampai dengan 40 dengan persentase 29%, usia <20 dengan persentase 25%, dan usia >41.

c. Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan diagrama diatas, menunjukan bahwa penumpang di Terminal Mangkang yang malakukan perjalanan paling banyak didominasi penumpang dengan jenis pekerjaan Wiraswasta dengan persentase 39%, diikuti oleh penumpang pelajar atau mahasiswa dengan persentase 26%, penumpang dengan jenis pekerjaan Pegawai Negri Sipil dengan persentase 16%, dan untuk 19% lainnya merupakan penumpang yang tidak memiliki pekerjaan atau pengangguran.

d. Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan

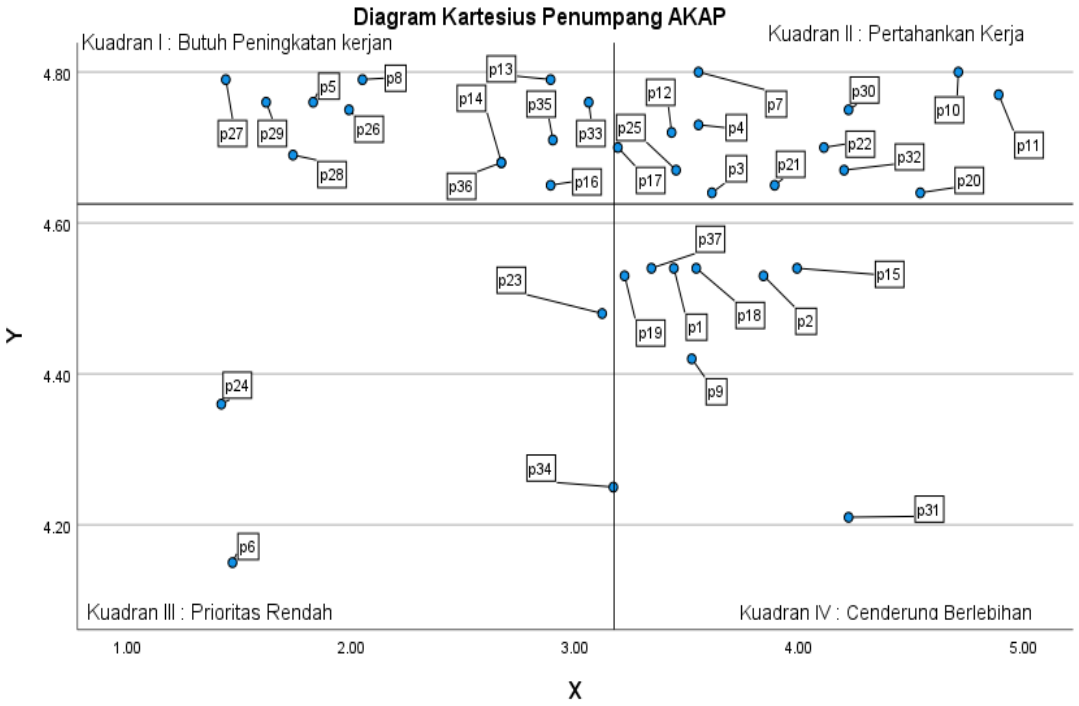


Berdasarkan diagram diatas, menunjukan bahwa penumpang yang akan berangkat maupun tiba di Terminal Mangkang banyak didominasi penumpang dengan maksud atau tujuan perjalanan untuk bekerja dengan persentase 30%, diikuti penumpang denan maksud perjalan pulang dengan persentase 27% penumpang dengan maksud perjalanan belajar 24% persen, penumpang dengan maksud perjalan bisnis dengan persentase 15%, dan penumpang dengan maksud perjalanan liburan atau rekreasi sebanyak 4%.Dengan menggunakan simulasi do nothing pada tahun rencana sebelum pembangunan Jalan Lingkar Majalaya dapat ditentukan dengan melihat pembebanan pada aplikasi visum 18. Dari analisis visum yang telah dilakukan, pada tahun 2021 kinerja Jalan Laswi sudah menunjukkan volume lalu lintas yang tinggi dan tidak disertai dengan kapasitas jalan yang memadai, yang berarti arus lalu lintas mendekati tidak stabil. Untuk mengantisipasi permasalahan lalu lintas yang semakin parah, maka diperlukan penanganan yaitu salah satunya dengan melakukan pembangunan Jalan Lingkar Majalaya.

3. *Analisa Importance Perfomance Analysis* (IPA)

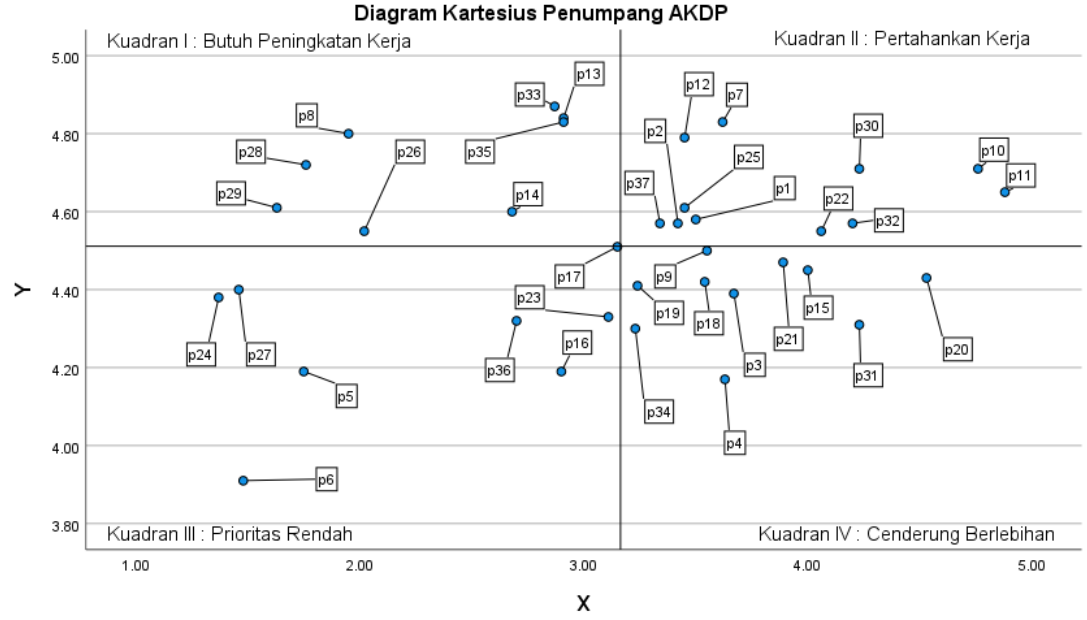
Atribut pelayanan yang diteliti terkait dengan tingkat kepuasan dan kepentingan persepsi pengunjung terminal terhadap pelayanan Temrinal Mangkang disesuaikan dengan atribut yang ada di Permenhub nomor 40 tahun 2015. Untuk aspek yang terdapat pada Permenhub nomor 40 tahun 2015 disesuaikan dengan hasil observasi, terkait dengan ketersediaan fasilitas yang ada, atribut yang digunakan untuk analisis IPA hanya pada atribut – atribut yang tersedia di Terminal Mangkang. Aribut pelayanan yang ada berikutnya dijabarkan menjadi atribut - atribut yang selanjutnya digunakan untuk membuat kuisioner untuk disebarkan ke pengunjung terminal untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pada masing – masing atribut yang tertuang dalam kuisioner. Setelah itu membuat diagram kartesius bedasarkan hasil kuisioner yang disebarkan. Berikut merupakan diagram kartesius persepsi penumpang AKAP, AKDP, ANGKOT & ANGDES.

a. Diagram Kartesius Penumpang AKAP



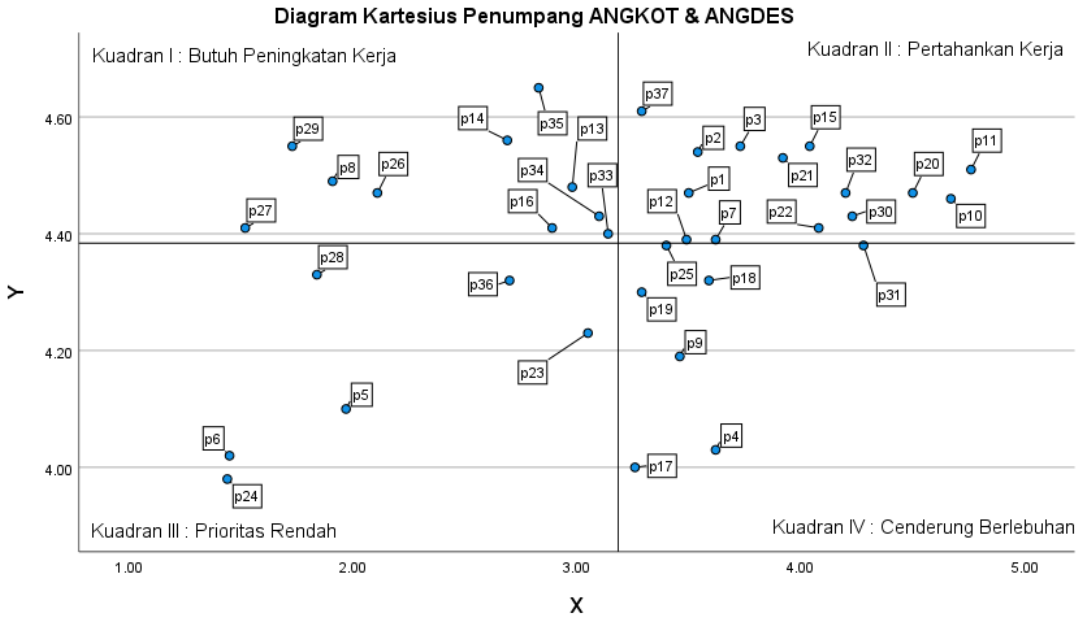
Gambar 2 : Diagram Kartesius Penumpang AKAP

b. Diagram Kartesius Penumpang AKDP



Gambar 3 : Diagram Kartesius Penumpang AKDP

c. Diagram Kartesius Penumpang ANGKOT & ANGDES



Gambar 4 : Diagram Kartesius Penumpang ANGKOT & ANGDES

4. Usulan Rekomendasi Peningkatan Kinerja Pelayanan di Terminal Mangkang
   a. Usulan Peningkatan Fasilitas Keamanan
      Mengingat pentingnya fasilitas keaman di dalam terminal, maka Pemerintah dan Penyelenggara terminal perlu untuk mengadakan perbaikan atau peningkatan untuk fasilitas keamanan di Terminal Mangkang antara lain, perbaikan pos keamanan serta petugas keamanan yang tanggap, penyediaan kemera CCTV di beberapa titik di dalam maupun di area terminal serta ruang kendali CCTV guna untuk dapat mengontrol keamanan di tiap ruang pelayanan untuk penumpang.
   b. Usulan Peningkatan Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan
      Berdasarkan hasil survey dan dilihat dari kondisi fasilitas perbaikan ringan kendaraan di Terminal Mangkang, maka perlu adanya perbaikan serta harus difungsikan kembali fasilitas perbaikan ringan kendaraan atau bengkel angkutan umum di terminal dan pembaruan fasilitas di dalam bengkel. Dengan adanya fasilitas perbaikan ringan kendaraan di Terminal Mangkang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap angkutan umum yang keluar – masuk Terminal Mangkang agar angkutan umum yang beroperasi dapat memberikan pelayanan kepada penumpang dengan lebih optimal.
   c. Menyediakan Informasi Jadwal Kendaraan Umum Beserta Tatif Kendaraan Umum
      Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan berdasarkan SPM dan analisis IPA di Terminal Mangkang belum tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum serta besaran tarif dan realisasi jadwal secara tertulis dan memiliki tingkat kepuasan rendah namum memiliki tingkat kepentingn yang tinggi, oleh karena itu perlu adanya penyediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum serta besaran tarif dan realisasi jadwal secara tertulis sebagai informasi bagi penumpang dan calon penumpang angkutan umum yang lebih mudah dilihat dan terpusat, fasilitas informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan dapat di sediakan melalui media visual yang dapat diupdate setiap waktu sesuai dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di Teminal Mangkang.

d. Menyediakan Informasi Angkutan Lanjutan Serta Jadwal Angkutan Dalam Trayek Lanjutan dan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek
Berdasarkan hasil analisis, informasi angkutan lanjutan serta jadwal angkutan dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek belum tersedia di Terminal Mangkang, hasil analisis IPA juga menunjukan bahwa atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, oleh karena itu penyediaan informasi terkait angkutan lanjutan serta jadwal angkutan dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek menjadi satu hal yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara terminal, informasi untuk angkutan lanjutan meliputi jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis terutama untuk informasi angkutan lokal, fasilitas ini dapat memberikan informasi kepada penumpang dan calon penumpang transit yang akan meneruskan perjalanan menggunakan angkutan lanjutan dalam trayak maupun tidak dalam trayek lanjutan. Fasilitas ini dapat ditempatkan di ruang tunggu kedatangan maupun ruang tunggu keberangkatan angkutan umum di terminal.

e. Usulan Peningkatan Fasilitas Penyandang Cacat di Terminal Mangkang (Difabel)
Pengadaan fasilitas penyandang cacat (difabel) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah sehingga dibutuhkan peningkatan, pihak terminal dapat menyediaakan fasilitas penyandang cacat (difabel) berupa penyediaan ramp portable yang digunakan untuk menaikan dan menurunkan penumpang penyandang cacat (difabel). Ramp porable dapat di sediakan di setiap tempat penurunan penumpang (ruang kedatangan) maupun tempat menaikan penumpang (ruang keberangkatan), selain ramp portable pihak terminal juga harus menyediakan kursi roda untuk dapat mengantar penyandang cacat (difabel) untuk dapat digunakan mengantar penumpang penyandang cacat (difabel) jika dibutuhkan.

f. Tersedianya Media Pengaduan Gangguan Keamanan
Tersedianya fasilitas media ganguan keamanan di terminal sangat penting, dikarenakan media ganguan keamanan dapat menjadi saran untuk menyampaikan informasi apabila pengguna jasa angkutan umum atau penumpang mendapatkan ganguan keamanan atau keselamatan, media ganguan keamanan dapat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms yang di tempel pada tempat yang strategis sehingga mudah terlihat oleh penumpang.

g. Ketersediaan Informasi Gangguan Perjalanan Mobil Bus
Salah satu atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah namun memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut persepsi penumpang adalah informasi ganguan perjalanan mobil bus dikrenakan atribut ini dapat memberi informasi terkait gangguan yang terjadi kepada penumpang dan calon penumpang seperti informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan, informasi yang diberikan oleh pihak terminal dalam bentuk audio suara yang diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan perjalanan dan dapat terdengar jelas oleh penumpang dan calon penumpang.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja pelayanan Terminal Mangkang berdasarkan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 menunjukan bahwa terdapat beberapa atribut atau fasilitas pelayanan di Terminal Mangkang yang belum tersedia serta ada yang sudah tersedia tetapi tidak digunakan dengan baik sehingga menyebabkan kondisi dari fasilitas tersebut menjadi tidak terawat, oleh karena itu pihak penyelengara Terminal Mangkang perlu melakukan beberapa langkah yang bertujuan

untuk meningkatkan kinerja pelayanan Terminal Mangkang yang mendukung sistem transportasi di Kota Semarang. Peningkatan kinerja pelayanan harus berdasarkan atau berpedoman pada SPM Terminal Penumpang Tipe A menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 sehingga dapat mendukung kegiatan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang serta angkutan yang keluar-masuk Terminal Mangkang untuk melaksanakan aktifitas tansportasi.

2. Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan Terminal Mangkang dengan menggunakan metode IPA terhadap persepsi penumpang dan calon penumpag AKAP, AKDP, ANGKOT dan ANGDES diperoleh hasil yang sama seperti analisis kenerja pelayanan Terminal Mangkang menurut SPM dimana terdapat beberapa atribut atau fasilita pelayan yang belum tersedia serta terdapat beberapa atribut yang sudah tersedia namun tidak digunakan degan baik sehingga kondisi fasilitas tersebut tidak terawat. Hasil analisis yang dilakukan terhadap persepsi penumpang dibagi menjadi empat kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV. Atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran I merupakan atribut yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sehingga atribut di kuadran satu merupakan atribut yang membutuhkan peningkatan, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran II merupakan atribut yang memiliki tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan yang yang sama tinggi, sehingga atribut kuadran II merupakan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran III merupakan atribut dengan nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang lebi rendah dari nilai rata-rata, sehingga pihak penyelenggara terminal tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian terhadap atribut dalam kuadran tersebut, serta atribut yang masuk kedalam kuadran IV adalah atribut dengan nilai kepuasan tinggi namun nilai kepentingan rendah sehingga dianggap tidak terlalu penting. Dari hasil analisis IPA terhadap penumpang AKAP, AKDP , ANGKOT dan ANGDES menemukan beberapa atribut yang masuk kedalam kuadran I atau merupakan atribut dengan nilai kepuasan rendah namun memiliki nilai kepentingan yang tinggi sehingga menjadikan atribut-atribut tersebut menjadi prioritas dalam melaksanakan peningkatan pelayanan Terminal Mangkang serta atribut-atribut tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti dalam memberikan arahan penigkatan kinerja pelayanan. Berikut merupakan atribut yang masuk dalam kuadran I menurut persepsi penumpang.
    a. Berdasarkan hasil analisis IPA terhadap penumpang AKAP terdapat 11 atribut yang diprioritaskan, yaitu antara lain : Tersedianya pos, fasilitas dan petugas untuk kelayakan kendaraan dengan kondisi yang baik, Tersedianya fasilitas keamanan di dalam terminal dengan kondisi yang baik dan tersebar merata di dalam terminal, Jumlah dan toilet mandi yang mencukupi, Kebersihan toilet, Tersedianya informasi angkutan lanjutan, Tersedianya informasi gangguan perjalanan mobil bus, Tersedianya media pengaduan gangguan keamanan yang terletak di tempat yang strategis, mudah di lihat dan jelas terbaca, Tetugas keamanan yang tanggap, Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat (difabel), Tersedianya fasilitas pengisisan baterai (charging corner).
    b. Berdasarkan hasil analisi IPA terhadap penumpang AKDP terdapat 8 atribut yang diprioritaskan, yaitu antara lain : Tersedianya fasilitas keamanan di dalam terminal dengan kondisi yang baik dan tersebar merata di dalam terminal, Jumlah dan luas kamar mandi yang mencukupi, Kebersihan toilet, Tersedianya

informasi angkutan lanjutan, Tersedianya media pengaduan gangguan keamanan yang terletak ditempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca, Petugas keamanan yang tanggap, Tersediannya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, Tersediannya fasilitas untuk penyandang cacat (difabel).

c. Berdasarkan hasil analisi IPA terhadap penumpang ANGKOT & ANGDES terdapat 10 atribut yang diprioritaskan, yaitu antara lain : Tersedianya fasilitas keamanan di dalam terminal dengan kondisi yang baik dan tersebar merata di dalam terminal, Jumlah dan luas kamar mandi yang mencukupi, Kebersihan toilet, Ketersediaan dan kondisi Ruang Terbuka Hijau, Tersedianya informasi angkutanlanjutan, Tersedianya Informasi gangguan perjalanan mobil bus, Petugas keamanan yang tanggap, Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalamtrayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis, Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat (difabel)

Daftar Pustaka

_____,2002. Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/ Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Traye Tetap Dan Teratur. Jakarta

_____,2013. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Playanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum. Jakarta

_____,2014. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesi Nomo PM 46 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum.Jakarta

_____,2015. Peraturab Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang. Jakarta

_____,2020. Kota Semarang Dalam Angka 2020, BPS Kota Semarang, Kota Semarang

Elisabeth, 2006. Analisis Indikator Kinerja Jasa Transportasi Angkutan Kota Di Surakarta

Fitriana N, Yudana G, Astuti W. 2017 Kinerja Fungsi Terminal Giri Adipura dalam Sisitem Transportasi di Kabupaten Wonogiri

Mar'atusholihah,Sarah. 2020 Evaluasi Kebutuhan Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang Tasik Malaya

Sedayu, Agung. 2013. *Pemodelan Pelayanan Tempat Penumpang Transpoertasi Jalan Brbasis Kepuasan Pengguna,* Malang: Universitas Brawijaya

Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan dan Rekayasa Transportasi. Edisi ke- 2*: Bandung. Penerbit ITB

Tim PKL Kabupaten Semarang. 2020. Prasarana Angkutan Umum di Kota Semarang dan Daftar Trayek Angkutan Umum di Terminal Mangkang, *Laporan Umum Taruna Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Program D IV Transportasi Darat*, Bekasi