

# Kinerja Pelayanan Terminal Tipe C Kembangjoyo di Kabupaten Pati

Muhammad Khoirul Ulin Nuha<sup>1</sup> Panji Pasa Pratama<sup>2</sup> Robert Simanjuntak<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Transportasi Darat Sarjana Terapan, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD  
Jl. Raya Setu No. 89 Cibitung, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, 17530, Indonesia  
Email : Muhammad.khoirul@ptdisttd.ac.id

## Abstrak

Terminal Tipe C Kembangjoyo Pati menghadapi sejumlah permasalahan yang signifikan. Pertama, terminal ini melayani angkutan AKAP meskipun fasilitas utama dan penunjangnya belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) terminal. Observasi dilakukan guna mengetahui kondisi eksisting terkait fasilitas yang tidak sesuai standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas di terminal kembangjoyo pati dapat dipenuhi sesuai standar pelayanan minimum PM No. 40 Tahun 2015. Keseluruhan penggunaan fasilitas di terminal dapat diukur dengan kepuasan pengguna jasa, dan dapat dilakukan menggunakan metode analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, memberikan hasil bahwa 12 indikator (36,4%) saja yang terpenuhi dari total 33 indikator. Nilai CSI yang mengukur terkait fasilitas hanya 49,44% (Kurang Puas). Sementara hasil dari analisis IPA diperoleh 10 variabel pada kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan, 4 variabel pada kuadran II yang perlu dipertahankan, 2 variabel pada kuadran III yang merupakan prioritas perbaikan rendah dan 2 variabel pada kuadran IV yang kinerjanya berlebihan sehingga sebaiknya perlu dikurangi. Hasil analisis CSI dan IPA ini dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kinerja pelayanan Terminal Kembangjoyo Pati kedepannya.

Kata Kunci: Terminal Angkutan Penumpang; Fasilitas; Terminal; Standar Pelayanan Minimal

## Abstract

*Kembangjoyo Pati Type C Terminal faces a number of significant problems. First, the terminal serves AKAP transportation even though the main and supporting facilities do not meet the Minimum Service Standards (MSS) of the terminal. Observations were conducted to find out the existing conditions related to facilities that do not meet the established standards. This study aims to determine whether the facilities at the Kembangjoyo pati terminal can be fulfilled according to the minimum service standards of PM No. 40 of 2015. The overall use of terminal facilities can be measured by service user satisfaction, and can be done using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) analysis methods. Based on the results of the analysis that has been carried out, the results show that only 12 indicators (36.4%) are fulfilled out of a total of 33 indicators. The CSI value that measures related facilities is only 49.44% (Less Satisfied). While the results of the IPA analysis obtained 10 variables in quadrant I which is the top priority for improvement, 4 variables in quadrant II which need to be maintained, 2 variables in quadrant III which is a low priority for improvement and 2 variables in quadrant IV whose performance is excessive so it should be reduced. The results of this CSI and IPA analysis can be used as a basis for improving the performance of Kembangjoyo Pati Terminal services in the future.*

**Keywords:** Passenger Transportation Terminal; Facilities; Terminal; Minimum Service Standards

## PENDAHULUAN

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat untuk menunjang aktivitasnya. Untuk menjalankan bisnisnya, transportasi sangat penting. Setiap orang menggunakan transportasi untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lain, baik untuk

bekerja, sekolah, mengangkut bahan produksi, hasil produksi atau pendistribusian bahan pangan, belanja, atau hanya jalan-jalan (Dewi, et al, 2024). Sistem transportasi dapat diartikan sebagai contoh bagaimana berbagai faktor berhubungan dan berhubungan satu sama lain dalam proses pengiriman barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain (Sianto dan Sofian 2022) (Rompas Jufry 2022).

Terminal merupakan salah satu unit pelayanan umum yang ada pada transportasi yaitu dalam pergerakan serta berpindahnya orang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lain, yang merupakan simpul dari sistem jaringan transportasi dan tempat berpusatnya transportasi darat terutama Angkutan Perdesaan, Perkotaan, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) (Patombongi, Tungka, dan Moniaga 2020)(Fitri Yanti, Rafii, dan Rina Puspita 2022). Dalam hal transportasi, terminal berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan dan mengirimkan penumpang atau barang. Terminal juga dapat berupa terminal udara, laut, atau darat, dan memiliki peran penting dalam mengatur dan mengawasi transportasi di sekitarnya. Selain itu, terminal juga dapat menjadi titik strategis untuk mengontrol transportasi umum, seperti bus atau kereta api (Cakti Foes, Yohanes, dan Mario Monteiro 2023)(Hado Hasina dan Satyadharma 2023).

Terminal Kembangjoyo Kabupaten Pati adalah salah satu terminal Tipe C di Indonesia yang berfungsi sebagai sarana penting untuk menghubungkan Kabupaten Pati dengan daerah sekitarnya. Penumpang yang ingin melakukan perjalanan ke berbagai tempat di sekitar menggunakan terminal ini sebagai titik tujuan utama. Dengan terminal ini, orang-orang dapat dengan mudah menggunakan transportasi umum seperti bus dan angkutan umum untuk pergi ke kabupaten terdekat seperti Jepara, Kudus, Semarang, dan sebagainya. Di terminal ini, orang dapat naik dan turun dari mobil kemudian menggunakan layanan seperti penjualan tiket, informasi perjalanan, dan area tunggu.

Terminal Kembangjoyo di Pati menghadapi sejumlah masalah yang harus diselesaikan. Ketiadaan infrastruktur yang memadai untuk menampung jumlah penumpang dan kendaraan yang semakin meningkat merupakan masalah utama. Seringkali, terutama selama musim liburan atau hari besar, terminal ini selalu padat, menyebabkan kemacetan lalu lintas di sekitarnya. Karena kendaraan seringkali harus diparkir di luar terminal, membuat penumpang tidak nyaman, keterbatasan ruang parkir menjadi masalah. Selain itu, fasilitas terminal seperti ruang tunggu, toilet, dan layanan informasi seringkali tidak memadai atau tidak terawat dengan baik. Hal ini menurunkan kenyamanan pengguna terminal.

Pengguna jasa Terminal Kembangjoyo di Pati mungkin mengalami masalah karena layanan yang tidak terpenuhi. Tidak adanya fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik adalah salah satu masalah yang mencolok. Tantangan yang perlu ditangani segera adalah ketidaksesuaian dalam memenuhi standar pelayanan minimal Terminal Kembangjoyo di Pati. Agar terminal ini dapat memenuhi standar pelayanan yang memadai dan memberikan pengalaman penumpang yang positif, diperlukan peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan, dan pengawasan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan di terminal ini dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut produk atau jasa yang diukur (Bhote, 1996). Penilaian pelanggan terhadap barang atau jasa yang menghasilkan tingkat kenikmatan yang diharapkan disebut kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kunci keberlanjutan bisnis (Widodo dan Sutopo, 2018). Kemudian dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk peningkatan kualitas pelayanan Terminal Kembangjoyo Pati sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Objek Penelitian**

Daerah penelitian mencakup Kawasan Terminal Kembangjoyo Pati yang terletak di Desa Semampir, Kecamatan Pati, Kabupaten Pati, dengan koordinat titik - 6.7574657,111.0481371. Meskipun berstatus sebagai terminal tipe C, Terminal Kembangjoyo Pati sebenarnya melayani tidak hanya Angkutan Pedesaan (Angdes), tetapi juga Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Hal ini tidak sesuai dengan peruntukannya yang seharusnya hanya untuk Angdes. Kondisi ini menyebabkan percampuran arus orang, kendaraan pribadi, dan angkutan umum di dalam terminal, yang mengakibatkan banyaknya konflik. Terminal Kembangjoyo Pati memiliki total luas lahan 6.444 m<sup>2</sup>.

## **B. Pengumpulan Data**

Hal ini dilakukan untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat diandalkan. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.:

### **1. Data Primer**

Data Primer penelitian ini diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap berbagai elemen fasilitas pelayanan, seperti kondisi fisik dan Kelayakan peralatan. Kami juga menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Diharapkan bahwa kombinasi metode pengumpulan data ini akan memberikan gambaran mendalam tentang kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga yang akan diteliti.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder ini diperoleh dari Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR), Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (Bapperida).

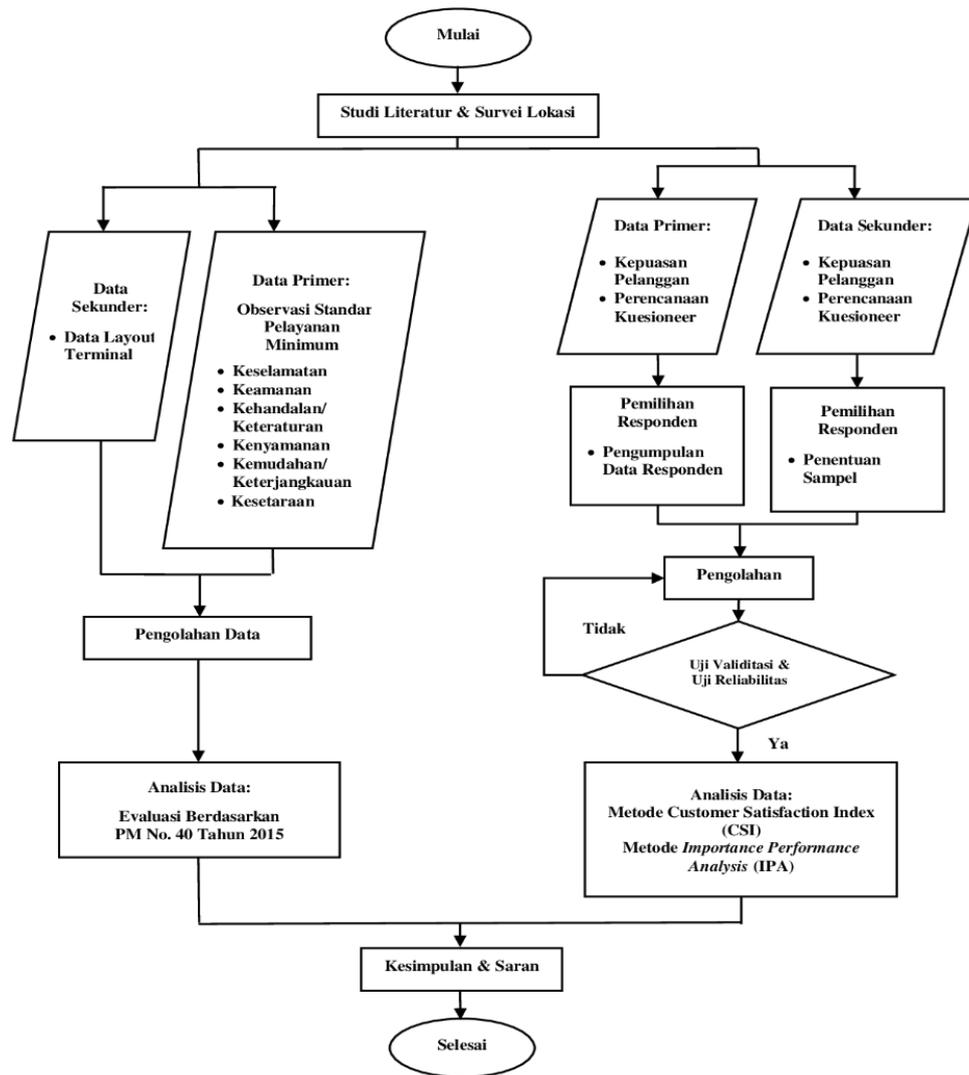
## **C. Analisis Data**

Analisis kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa tahap, termasuk uji validitas dan kepercayaan dengan menggunakan perangkat lunak bantu seperti Microsoft Excel, index kepuasan pelanggan (CSI), dan analisis kinerja penting (IPA). Setelah proses analisis data dilakukan, tahap berikutnya yang dapat dilakukan untuk menghasilkan kesimpulan dapat didasarkan pada rumusan masalah. Hasil penelitian ditunjukkan pada Gambar 1 (Wahdana, et. al, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahapan Penelitian**

Berikut merupakan gambaran tahapan penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Hasil Analisis Fasilitas Terminal

Analisis fasilitas terminal Kembangjoyo Pati berdasarkan PM No.40 Tahun 2015 disajikan pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Fasilitas Terminal Kembangjoyo Pati Berdasarkan PM No.40 Tahun 2015

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	KONDISI	PENILAIAN
1.	<b>KESELAMATAN</b>			
	a. Lajur pejalan kaki untuk penumpang	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	b. Fasilitas keselamatan untuk Penumpang	Kelayakan	Tidak Lengkap	Tidak Layak
	c. Jalur evakuasi penumpang	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	d. Fasilitas APAR	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	e. Pos Keamanan dan Kesehatan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	f. Fasilitas untuk pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	KONDISI	PENILAIAN
1.	g. Informasi terkait fasilitas perbaikan ringan kendaraan bermotor	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	h. Informasi terkait keselamatan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	i. Informasi terkait fasilitas kesehatan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
2.	<b>KEAMANAN</b>			
	a. Petugas keamanan (satpam/polisi)	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	b. Fasilitas pengaduan keamanan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	c. Fasilitas Pos keamanan	Kelayakan	Ada	Layak
3.	<b>KEHANDALAN / KETERATURAN</b>			
	a. Jadwal keberangkatan dan kedatangan Angkutan	Kelayakan	Ada dan teratur	Memenuhi
		Keteraturan		
	b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek dan kendaraan umum tidak	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
		Keteraturan		
	c. Kantor penyelenggara terminal dan sistem informasi	Kelayakan	Ada dan sesuai	Memenuhi
		Luas		
	d. Petugas yang ada di terminal	Kelayakan	Ada dan teratur	Memenuhi
Keteraturan				
4.	<b>KENYAMANAN</b>			
	a. Ruang tunggu penumpang	Kelayakan	Ada, tidak sesuai dan kurang teratur	Tidak Layak
		Kondisi		
		Keteraturan		
	b. Toilet	Jumlah	Jumlah sesuai tapi kondisi kurang baik	Memenuhi
		Kondisi		
	c. Fasilitas peribadatan/musholla	Luas	Sesuai	Memenuhi
		Kondisi		
	d. Ruang terbuka hijau	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
		Luas		
Kondisi				
e. Restoran	Kelayakan	Ada	Memenuhi	
f. Fasilitas untuk kebersihan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak	

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	KONDISI	PENILAIAN
	g. Fasilitas istirahat awak kendaraan	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	h. <i>Smoking Area</i>	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak
	i. Sistem Drainase	Kelayakan	Ada	Memenuhi
	j. Lampu penerangan untuk di semua ruangan	Kelayakan	Ada	Memenuhi
5.	<b>KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>			
	a. Letak jalur pemberangkatan	Keteraturan	Teratur	Memenuhi
	b. Letak jalur kedatangan	Keteraturan	Teratur	Memenuhi
	c. Informasi pelayanan (letak strategis dan mudah dibaca)	Tempat / Ruang	Tidak Lengkap	Tidak Layak
		Tempat		
		Intensitas Cahaya		
	d. Informasi angkutan lanjutan (jenis, lokasi angkutan, jam pelayanan, jurusan/rute dan tarif)	Tempat	Tidak Lengkap	Tidak Layak
		Kondisi		
	e. Tempat naik/turun penumpang dengan tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus	Aksesibilitas	Tidak Ada	Tidak Layak
	f. Tempat parkir untuk kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Kelayakan	Ada tapi tidak luas	Memenuhi
6.	<b>KESETARAAN</b>			
	a. Ruang ibu untuk menyusui	Kelayakan	Tidak Ada	Tidak Layak

Menurut PM Perhubungan No. 40 tahun 2015, Terminal Angkutan Umum Tipe C diwajibkan untuk menyediakan 33 fasilitas yang memenuhi standar kelengkapan dan kondisi tertentu. Sebuah asesmen dilakukan di Terminal Kembangjoyo Pati mengungkapkan bahwa hanya 36,4% dari total fasilitas yang sudah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Sementara itu, sebanyak 63,6% fasilitas lainnya masih memerlukan pembangunan atau penyesuaian agar sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan yang signifikan dalam infrastruktur terminal untuk memastikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna angkutan umum serta memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh regulasi pemerintah.

### Populasi dan Sampel

Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari survei yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan Terminal Kembangjoyo di Kabupaten Pati. Survei ini terstruktur dalam dua bagian utama: yang pertama mengumpulkan informasi tentang karakteristik demografis penumpang, seperti jenis kelamin dan usia, untuk memperoleh gambaran komposisi pengguna layanan terminal. Bagian kedua dari survei fokus pada penilaian langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh terminal. Responden diminta untuk menilai berbagai aspek layanan menggunakan skala Likert, di mana setiap pertanyaan dinilai berdasarkan relevansi dan kinerja yang mereka rasakan.

Proses penentuan jumlah responden menggunakan metode Rumus Slovin, yang telah terbukti efektif dalam penelitian sebelumnya (Nalendra et al., 2021). Metode ini membantu memastikan

bahwa ukuran sampel yang diambil mewakili populasi penumpang yang menggunakan terminal secara akurat, sehingga hasil survei dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut terkait dengan kualitas layanan Terminal Kembangjoyo.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dengan n = sampel, N = populasi, e = prosentase kelonggaran penelitian sebagai akibat dari kurangnya ketelitian dalam pengambilan sampel.

Perhitungan:

$$n = \frac{1268}{1 + (1268 \times (0,05)^2)} = 304 \text{ Sampel}$$

Sampel populasi untuk penelitian dikumpulkan, sebanyak 304 sampel dari 1268 populasi dengan jumlah penumpang rata-rata setiap hari.

### Variabel Penelitian

Lima dimensi utama—keselamatan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan—dipelajari dan disesuaikan dengan keadaan terminal saat ini. Analisis fasilitas terminal merupakan dasar dari variabel penelitian ini. Tabel 2 berikut menunjukkan rincian variabel yang dihasilkan dari penelitian ini:

Tabel 2. Simbol Atribut Pelayanan Penelitian Terminal Kembangjoyo Pati

Simbol	Atribut Pelayanan
1	<b>Keselamatan</b>
X1	Rambu dan Fasilitas Pejalan Kaki: Pastikan rambu lalu lintas, marka jalan, penerangan, dan fasilitas pejalan kaki seperti zebra cross berfungsi dengan baik dan terlihat jelas.
2	<b>Keamanan</b>
X2	Keamanan Terminal: Sediakan CCTV, pos keamanan, dan petugas keamanan yang selalu berjaga di terminal.
3	<b>Kesetaraan</b>
X3	Ruang Menyusui: Sediakan ruang khusus dan nyaman untuk ibu menyusui dengan fasilitas yang memadai.
4	<b>Kedatangan &amp; Keberangkatan</b>
X4	Informasi Bus dan Tarif: Tempatkan informasi lengkap tentang jadwal dan tarif bus di ruang tunggu.
X5	Pelayanan Ramah: Pastikan petugas bersikap ramah dan siap memberikan informasi kepada penumpang.
X6	Petugas tanggap terhadap Keluhan: Siapkan sistem cepat untuk menangani keluhan dari penumpang.
5	<b>Kenyamanan</b>
X7	Ruang Tunggu Keberangkatan: Sediakan ruang tunggu yang nyaman dengan tempat duduk yang layak.
X8	Kebersihan Toilet: Jaga kebersihan toilet di terminal dengan baik.
X9	Kebersihan Mushola: Pastikan tempat peribadatan atau mushola bersih dan nyaman.
X10	Fasilitas Kebersihan: Pastikan fasilitas dan petugas kebersihan terminal berfungsi dengan baik.
X11	Tempat Sampah: Tempatkan tempat sampah di lokasi yang mudah terlihat dan diakses.
X12	Restoran yang bersih dan nyaman.
X13	Kebersihan Terminal: Pastikan terminal selalu bersih, sejuk, dan bebas bau.
6	<b>Kemudahan/Keterjangkauan</b>
X14	Tempat Naik Penumpang: Sediakan area yang mudah diakses untuk naik angkutan.
X15	Tempat Turun Penumpang: Sediakan area yang mudah diakses untuk turun dari angkutan.
X16	Informasi Pelayanan dan Fasilitas: Pastikan informasi tentang layanan dan fasilitas terminal mudah diakses dan dipahami.
X17	Fasilitas Pengisian Baterai: Sediakan stop kontak yang mudah diakses untuk pengisian baterai.
X18	Parkir Kendaraan Pribadi: Sediakan area parkir yang mudah diakses, aman, dan terjangkau.

## Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

### Pelayanan yang dirasakan

Uji validitas dianggap valid jika semua pilihan memenuhi syarat di mana nilai R hitung lebih besar dari R tabel, sehingga analisis berikutnya dapat dilanjutkan. Selain itu, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,894. Karena angka ini melebihi nilai r tabel yang sebesar 0,195, data tersebut dapat dianggap reliabel. Kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi karena nilainya jauh di atas batas minimum 0,7.

### Pelayanan yang diharapkan

Uji validitas dinyatakan valid jika semua item dalam kuesioner memenuhi syarat di mana nilai R hitung lebih besar daripada R tabel, sehingga analisis berikutnya dapat dilanjutkan. Untuk uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,971. Karena angka ini jauh melebihi nilai r tabel yang sebesar 0,195, data tersebut dapat dianggap reliabel. Kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi karena nilainya jauh di atas ambang batas 0,7.

### Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Terminal

Tingkat kepuasan dan kepentingan yang diperoleh dari kuesioner utama perlu dianalisis menggunakan dua metode: yaitu CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengukur indeks kepuasan pengguna jasa, dan IPA (Importance Performance Analysis) untuk menganalisis tingkat kepentingan dari berbagai aspek layanan.

### Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang di Terminal Kembangjoyo Pati

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan dengan menganalisis kepuasan dan kepentingan dari setiap variabel yang ada dalam kuesioner utama. Proses ini melibatkan perhitungan beberapa komponen penting, yaitu Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factors (WF), dan Weight Score (WS). Komponen-komponen ini digunakan untuk menentukan indeks kepuasan pelanggan (CSI). Rekapitulasi nilai MIS, MSS, WF, WS, dan Weight Mean Total (WMT) pada Terminal Kembangjoyo dapat dilihat secara rinci pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Rekapitulasi nilai MIS, MSS, WF, WS dan WMT pada terminal kembangjoyo

Variabel	Total Kepentingan	Nilai MIS	Total Kepuasan	Nilai MSS	Total MIS	Nilai WF (%)	Nilai WS (%)
X1	1041	3,47	729	2,43	60,6	5,73%	13,91%
X2	1035	3,45	783	2,61	60,6	5,69%	14,86%
X3	1039	3,46	735	2,45	60,6	5,72%	14,00%
X4	1043	3,48	735	2,45	60,6	5,74%	14,06%
X5	919	3,06	729	2,43	60,6	5,06%	12,28%
X6	913	3,04	723	2,41	60,6	5,02%	12,10%
X7	1036	3,45	714	2,38	60,6	5,70%	13,56%
X8	1029	3,43	711	2,37	60,6	5,66%	13,41%
X9	1035	3,45	711	2,37	60,6	5,69%	13,49%
X10	1026	3,42	714	2,38	60,6	5,64%	13,43%
X11	939	3,13	783	2,61	60,6	5,17%	13,48%
X12	943	3,14	783	2,61	60,6	5,19%	13,54%
X13	1029	3,43	735	2,45	60,6	5,66%	13,87%
X14	1038	3,46	774	2,58	60,6	5,71%	14,73%
X15	1031	3,44	771	2,57	60,6	5,67%	14,57%

Variabel	Total Kepentingan	Nilai MIS	Total Kepuasan	Nilai MSS	Total MIS	Nilai WF (%)	Nilai WS (%)
X16	1013	3,38	723	2,41	60,6	5,57%	13,43%
X17	1049	3,50	765	2,55	60,6	5,77%	14,71%
X18	1022	3,41	738	2,46	60,6	5,62%	13,83%
Jumlah	18180	60,6	13356	44,52	Weighted Median Total (WMT)		247,2%

Sumber : Hasil Analisis

Nilai persentase Customer Satisfaction Index (CSI) dihitung dengan cara membagi skor tertimbang yang diperoleh dengan skala maksimum yang digunakan dalam penilaian. Berikut adalah perhitungan rinci untuk menentukan nilai CSI:

$$CSI = \frac{\sum WMT}{n}$$

$$CSI = \frac{247,2}{5} = 49,46 \%$$

dengan n = Skala Maksimum.

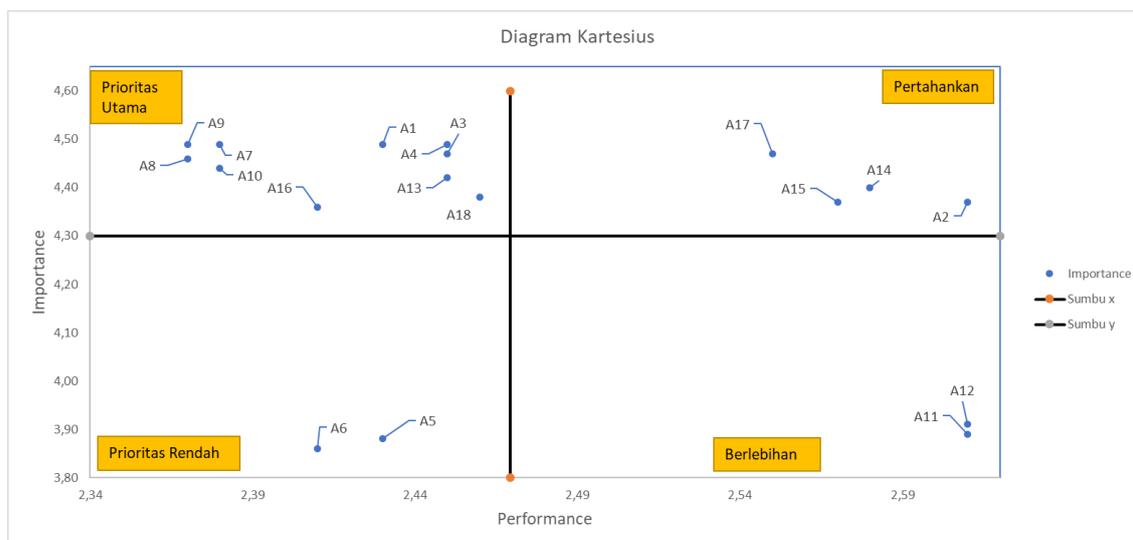
Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dan nilai indeks kepuasan yang dijelaskan pada Tabel 3 di atas, diperoleh bahwa nilai indeks kepuasan pengguna jasa Terminal Kembangjoyo Pati adalah sebesar 49,46%. Dengan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori 'Kurang Puas'.

### ***Importance Performance Analysis (IPA) Penumpang di Terminal Kembangjoyo Pati***

Setelah melakukan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), didapatkan hasil bahwa pengguna jasa Terminal Kembangjoyo Pati merasa kurang puas dengan pelayanan dan kinerja terminal saat ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas penanganan yang paling efektif dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis ini melibatkan penilaian tingkat kesesuaian serta pembuatan diagram kartesius dengan empat kuadran untuk memetakan aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Hasil analisis terkait prioritas penanganan tersebut menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat pada gambar V.4 dibawah ini :

**Gambar V. 1** Diagram kartesius metode IPA Terminal Kembangjoyo Pati



Berdasarkan Gambar V4, terdapat empat kuadran dalam matriks Importance Performance Analysis (IPA) yang menggambarkan berbagai prioritas perbaikan. Diagram kartesius metode IPA mengidentifikasi kuadran I sebagai area prioritas utama perbaikan, yang mencakup 10 variabel, yaitu: X1, X3, X4, X7, X8, X9, X10, X13, X16, dan X18. Kuadran II menunjukkan variabel yang perlu dipertahankan, dengan total 4 variabel, yaitu: X2, X14, X15, dan X17. Kuadran III, yang merupakan area prioritas perbaikan rendah, terdiri dari 2 variabel, yaitu: X5 dan X6. Sementara itu, kuadran IV mencakup variabel dengan kinerja yang dianggap berlebihan dan sebaiknya dikurangi, dengan total 2 variabel, yaitu: X11 dan X12.

## KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan:

1. Saat ini, fasilitas yang memenuhi standar pelayanan di Terminal Kembangjoyo Pati mencakup 12 indikator, yang setara dengan 36,4% dari total 33 indikator yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan, diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) untuk fasilitas Terminal Kembangjoyo Pati sebesar 49,46%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori "Kurang Puas".

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dilakukan pemetaan prioritas perbaikan menggunakan diagram kartesius dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil pemetaan menunjukkan bahwa pada kuadran I, yang merupakan prioritas perbaikan utama, terdapat 10 variabel yang harus diperbaiki, yaitu: X1, X3, X4, X7, X8, X9, X10, X13, X16, dan X18. Di kuadran II, terdapat 4 variabel yang perlu dipertahankan kualitasnya, yaitu: X2, X14, X15, dan X17. Kuadran III menunjukkan 2 variabel dengan prioritas perbaikan rendah, yaitu: X5 dan X6. Sementara itu, kuadran IV menampilkan 2 variabel yang kinerjanya berlebihan dan sebaiknya dikurangi, yaitu: X11 dan X12.

Dengan memperhatikan hasil analisis ini, diharapkan Terminal Kembangjoyo Pati dapat meningkatkan standar pelayanannya untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik.

2. Upaya peningkatan kinerja pelayanan di Terminal Kembangjoyo Pati dilakukan dengan fokus pada atribut-atribut yang telah ditetapkan dalam skala prioritas perbaikan. Prioritas utama untuk peningkatan pelayanan mencakup:

X1: Rambu dan Fasilitas Pejalan Kaki: Pastikan rambu lalu lintas, marka jalan, penerangan, dan fasilitas pejalan kaki seperti zebra cross berfungsi dengan baik dan terlihat jelas.

X3: Ruang Menyusui: Sediakan ruang khusus dan nyaman untuk ibu menyusui dengan fasilitas yang memadai.

X4: Informasi Bus dan Tarif: Tempatkan informasi lengkap tentang jadwal dan tarif bus di ruang tunggu.

X7: Ruang Tunggu Keberangkatan: Sediakan ruang tunggu yang nyaman dengan tempat duduk yang layak.

X8: Kebersihan Toilet: Jaga kebersihan toilet di terminal dengan baik.

X9: Kebersihan Mushola: Pastikan tempat peribadatan atau mushola bersih dan nyaman.

X10: Fasilitas Kebersihan: Pastikan fasilitas dan petugas kebersihan terminal berfungsi dengan baik.

X13: Kebersihan Terminal: Pastikan terminal selalu bersih, sejuk, dan bebas bau.

X16: Informasi Pelayanan dan Fasilitas: Pastikan informasi tentang layanan dan fasilitas terminal mudah diakses dan dipahami.

X18: Parkir Kendaraan Pribadi: Sediakan area parkir yang mudah diakses, aman, dan terjangkau.

Setelah dilakukan upaya perbaikan kinerja, pemenuhan fasilitas pelayanan di terminal meningkat secara signifikan, dengan total 33 indikator (100%) yang memenuhi standar dibandingkan dengan hanya 12 indikator (36,4%) sebelum perbaikan. Hal ini menunjukkan kemajuan yang substansial dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal.

#### Saran:

1. Peningkatan fasilitas sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sangat penting untuk dilakukan agar Terminal Kembangjoyo Pati dapat berfungsi optimal sesuai dengan perannya sebagai terminal tipe C. Kelayakan fasilitas yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang dan operator angkutan.
2. Untuk memastikan pemanfaatan optimal dari peningkatan fasilitas di Terminal Kembangjoyo Pati yang kini memenuhi 100% Standar Pelayanan Minimal (SPM), disarankan untuk melakukan pemeliharaan rutin dan pengawasan berkala terhadap seluruh fasilitas yang telah Ada, melibatkan tenaga ahli untuk memastikan operasional yang efisien, serta mengadakan pelatihan berkala bagi staf terminal guna menjaga kualitas layanan. Selain itu, perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fasilitas baru ini untuk meningkatkan penggunaan dan kepuasan penumpang, serta mendapatkan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan lebih lanjut.

## Daftar Pustaka

- . 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- . 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Bhote, K.R., (1996), *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Cakti Foes, Tegar, Saryono Yohanes, dan Yosef Mario Monteiro. 2023. "Pelaksanaan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Kupang dalam Pemungutan Retribusi Terminal." *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 3 (02): 657-65. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i02.807>.
- Dewi, K.A.S., Amelia, Rizki, Maulana, R.F., Mardikawati, Budi., (2024), LAYANAN TERMINAL PARE BERADA PADA POSISI KEEP UP THE GOOD WORK HASIL ANALISIS KUESIONER MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, *Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 2(1), 133-142
- Fitri Yanti, Rini, Ahmad Rafii, dan Nurkhasanah Rina Puspita. 2022. "ANALISA PELAYANAN TERMINAL MAHARAJA MULIA HARAHAP (TERMINAL BATUNADUA) KOTA PADANGSIDIMPUAN" 5 (1): 107-13. <https://jurnal.ugn.ac.id/index.php/statika>.
- Hado Hasina, dan Maudhy Satyadharma. 2023. "STRATEGI PENGEMBANGAN FUNGSI TERMINAL PENUMPANG TIPE B DI PROVINSI SULAWESI TENGGARA." *Journal Publicuho* 6 (1): 246-56. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Aisyah Zede, V. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Patombongi, Eden Kesia, Aristotulus E Tungka, dan Ingerid L Moniaga. 2020. "TERMINAL TIPE C DI TAHUNA Arsitektur Neo Vernakular." *Jurnal Arsitektur DASENG* 9 (1).
- Rompas Jufry. 2022. "Analisis Biaya Transportasi dari Lingkungan Pemukiman Terhadap Pusat Kota Manado." *Junal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan* 1 (3): 274-86.
- Sianto, La, dan Sofian Sofian. 2022. "Analisis Pengaruh Pasar Tradisional terhadap Kinerja dan Pelayanan Jalan." *SCEJ (Shell Civil Engineering Journal)* 7 (2): 81-83. <https://doi.org/10.35326/scej.v7i2.3124>
- Wahdana, R.C., Hayati, N.N., Sulistyono, Sonya., Kriswardhana, Willy., Revana, D.Q., (2022), Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19, *Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan*, 6(1), 76-87
- Widodo, S.M., dan Sutopo, Joko., (2018), Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer, *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, 4(1), 38-45