



Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19¹

Performance of the Arjasa Type B Passenger Terminal during the Covid-19 Pandemic

Rizqi Choirul Wahdana^a, Nunung Nuring Hayati^{b, 2}, Sonya Sulistyono^c,
Willy Kriswardhana^c, Dano Quinta Revana^b

^a Program Studi S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jalan Kalimantan 37 Jember

^b Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jalan Kalimantan 37 Jember

^c Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jalan Kalimantan 37 Jember

ABSTRAK

Terminal Arjasa di Kabupaten Jember merupakan terminal penumpang Tipe B berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (ANGKOT), serta mobil penumpang umum (MPU). Pandemi Covid-19, memaksa aktivitas pada terminal mengalami banyak keterbatasan, seperti: keterbatasan masa operasional, keterbatasan anggaran pemeliharaan hingga keterbatasan dalam pemberian pelayanan penumpang. Kondisi eksisting dari data observasi memperlihatkan beberapa fasilitas kurang untuk mencapai standarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi dan kelengkapan fasilitas di terminal terhadap pemenuhan standar pelayanan minimum PM No. 40 Tahun 2015 masa pandemi Covid-19. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitasnya dilakukan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan terpenuhinya 16 indikator (41%) dari total 39 indikator. Nilai CSI fasilitas hanya 75,6% (Kurang Baik). Sementara hasil IPA diperoleh 6 variabel kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan, 5 variabel kuadran II yang perlu dipertahankan, 5 variabel kuadran III yang merupakan prioritas perbaikan rendah dan 2 variabel kuadran IV yang kinerjanya berlebihan sehingga sebaiknya perlu dikurangi. Hasil observasi CSI dan IPA dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan operasional dan pelayanan Terminal Arjasa memasuki masa pasca pandemi Covid-19.

Kata kunci: terminal penumpang, standar pelayanan, tingkat kepuasan, importance performance analysis

ABSTRACT

Arjasa Terminal in Jember Regency is a Type B passenger terminal that functions to serve public passenger vehicles for inter-city transportation within the province (AKDP), city transportation (ANGKOT), and public passenger cars (MPU). The Covid-19 pandemic has forced activities at the terminal to experience many limitations, such as limited operational period, limited maintenance budget to limitations in providing passenger services. The existing condition of the observation data shows that some facilities are lacking to reach the standard. The purpose of this study was to determine the condition and completeness of the facilities at the terminal to meet the minimum service standards of PM No. 40 of 2015 during the Covid-19 pandemic. Evaluation of the level of satisfaction of service users with their facilities is carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) analysis methods. Based on the results of observations, 16 indicators (41%) were fulfilled from a total of 39 indicators. The CSI value of the facility is only 75.6% (Poor). While the IPA results obtained 6 quadrants I variables which are the main priority for improvement, 5 quadrant II variables that need to be maintained, 5 quadrant III variables which are a low priority for improvement, and 2 quadrant IV variables whose performance is excessive so it should

¹ Info Artikel: Received: 26 Juni 2022, Accepted: 29 Juni 2022.

² Corresponding Author: Nunung Nursing Hayati, Email: nunung.nuring@unej.ac.id

be reduced. The results of CSI and IPA observations can be used as a basis for improving the operations and services of the Arjasa Terminal entering the post-Covid-19 pandemic.

Keywords: passenger terminal, servicing standar, satisfaction index, importance performance analysis

PENDAHULUAN

Terminal penumpang yaitu pelayanan publik berupa tempat berkumpul kendaraan roda dua/kendaraan umum lainnya yang berfungsi untuk mengatur keberangkatan dan kedatangan, menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang serta perpindahan antarmoda. Untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur perlu adanya peningkatan kinerja terminal sesuai standar pelayanan dalam penyelenggaraannya. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2015 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2015-2035, untuk mencapai penataan ruang wilayah Kabupaten Jember perlu adanya peningkatan kualitas serta jangkauan prasarana dan sarana wilayah (Pemerintah Kabupaten Jember, 2015).

Penelitian sebelumnya dalam Muzammil et al (2019) telah melakukan evaluasi standar pelayanan minimum dan tingkat kepuasan penumpang di terminal angkutan umum Tawang Alun Jember, dimana terminal ini merupakan terminal Tipe A. Dalam cakupan jangkauan pelayanan sistem transportasi khususnya angkutan umum penumpang, masih terdapat terminal penumpang Tipe B dan Tipe C yang perlu juga menjadi perhatian.

Salah satu terminal penumpang penting di Kabupaten Jember adalah Terminal Penumpang Arjasa. Terminal penumpang ini memiliki fungsi strategis menghubungkan antara Kabupaten Jember dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Situbondo. Terminal penumpang ini merupakan terminal penumpang Tipe B, dimana pengelolaannya dibawah kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Kondisi eksisting dari hasil observasi awal laangan, terdapat beberapa fasilitas yang kurang untuk mencapai standarnya. Kondisi yang perlu ditingkatkan seperti drainase yang kurang layak, kurangnya ruang terbuka hijau, kurangnya papan informasi sehingga pengguna jasa kesulitan mencari informasi keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum. Belum lagi hantaman pandemic Covid-19, memaksa terminal penumpang ini sempat tidak beroperasi maksimal. Hal ini sehubungan harus menyesuaikan kebijakan pengendalian Covid-19 pada masa pandemic, yaitu sekitar 2020 hingga 2021. Kebijakan level dalam PPKM memaksa kegiatan operasioan dan pelayanan turut terpengaruh. Belum lagi refokusin anggaran, memaksa pendanaan pemeliharaan turut terganggu.

Berangsur-angsurnya kondisi pandemic Covid-19 semakin membaik, tentunya sangat perlu dan menarik untuk mengkaji seperti apa kondisi kinerja terminal penumpang dalam masa pandemic Covid-19. Kinerja dipotret melalui standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, sedangkan untuk kepuasan dan harapan dapat ditinjau menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Kajian kinerja pelayanan terminal penumpang dilakukan pada terminal penumpang Arjasa yang merupakan Tipe B, dimana hal ini belum pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya pada masa pandemic Covid-19. Hal ini penting dilakukan untuk dapat merumuskan rekomendasi terkait peningkatan fasilitas pelayanan serta kepuasan pengguna jasa. Kepuasan dan harapan dari pengguna jasa terhadap fasilitas serta pelayanan terminal digali lebih mendalam. Berdasarkan Permenhub Nomor 40 Tahun 2015, kepuasan dan

harapan ditinjau dari standar pelayanan minimum kelengkapan fasilitas terminal, sedangkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan dalam evaluasi tingkat kepuasan penggunaan dan untuk mengukur hubungan pandangan pengguna dengan prioritas peningkatan kualitas, serta mengetahui kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan terhadap fasilitas terminal.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada terminal tipe B di Kabupaten Jember yaitu Terminal Arjasa. Terminal Arjasa terletak di Jalan Sultan Agung No.53, Dusun Krajan, Desa Arjasa, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember.

Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pengamatan langsung untuk menilai fasilitas pelayanan dan kuesioner untuk menilai kepuasan pelanggan, sedangkan data sekunder diperoleh dari terminal tipe B Kabupaten Jember (Arjasa) di bawah pengelolaan. Pemerintahan Provinsi Jawa Timur Dinas Perhubungan UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Jember.

Pengolahan Data

Tahapan teknis analisis Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Tipe B di Kabupaten Jember (Arjasa) antara lain Analisis Fasilitas Terminal, Analisis Kinerja Rute, dan Analisis Kepuasan Pelanggan. Dalam analisis kepuasan pelanggan dilakukan beberapa tahap yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas dengan perangkat lunak bantu analisis statistik, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Setelah proses analisis data selesai, dapat dilakukan tahap selanjutnya untuk menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

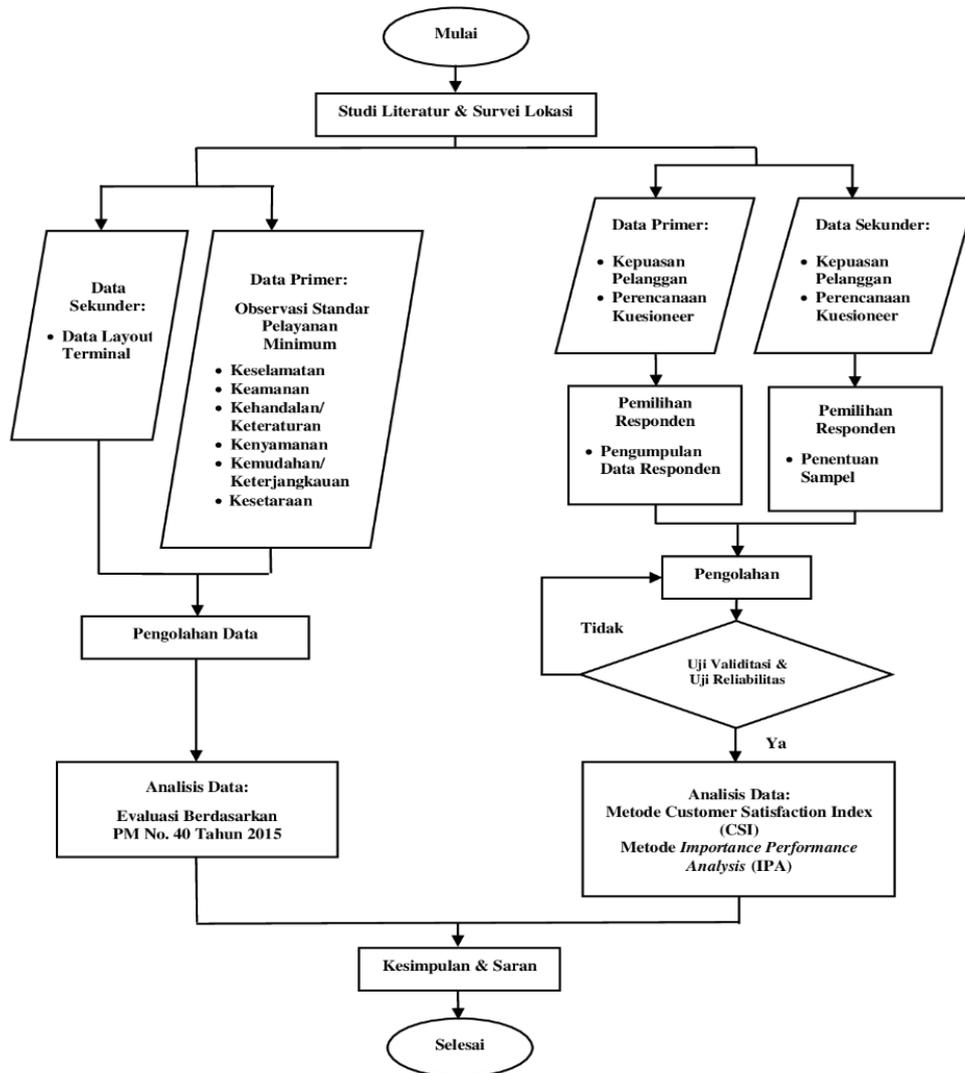
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Terminal

Terminal Arjasa tergolong terminal tipe B yang berperan melayani jaringan trayek angkutan umum AKDP, Angkot, dan MPU. Lokasi terminal berada di Jalan Manggar yang tergolong Jalan kolektor primer kelas II. Terminal Arjasa memiliki jarak 35.5 Km ke Terminal Ambulu tipe B dan 17.3 Km ke Terminal Tawang Alun tipe A. Terminal Arjasa dibangun diatas lahan seluas 8138 M2 dan akses keluar masuk terminal langsung bertemu dengan Jalan Sultan Agung.

Hasil Analisis Fasilitas Terminal

Analisis fasilitas terminal Arjasa berdasarkan PM No.40 Tahun 2015 bisa dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:



Gambar 1. Tahapan penelitian

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

No.	Jenis Pelayanan	Indikator	Kondisi	Penilaian
1	KESELAMATAN			
a.	Lajur Pejalan Kaki	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
b.	Fasilitas Keselamatan Jalan	Ketersediaan	Tidak Lengkap	Tidak Memenuhi
c.	Jalur Evakuasi	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
d.	Alat Pemadam Kebakaran	Ketersediaan	Tersedia dan berfungsi	Memenuhi
e.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
f.	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
g.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi

No.	Jenis Pelayanan	Indikator	Kondisi	Penilaian
	h. Informasi fasilitas keselamatan	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	i. Informasi fasilitas kesehatan	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
2	KEAMANAN			
	a. Fasilitas keamanan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
	b. Media pengaduan gangguan keamanan	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	c. Petugas keamanan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
3	KEHANDALAN/KETERATURAN			
	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Ketersediaan Keteraturan	Tersedia dan teratur	Memenuhi
	b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Ketersediaan Keteraturan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	c. Loket penjualan tiket	Ketersediaan Keteraturan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen system informasi terminal	Ketersediaan Luas sesuai kebutuhan	Tersedia Sesuai	Memenuhi
	e. Petugas Operasional Terminal	Ketersediaan	Tersedia dan Teratur	Memenuhi
4	KENYAMANAN			
	a. Ruang tunggu	Ketersediaan Kondisi Keteraturan	Tersedia Sesuai Tidak teratur	Tidak Memenuhi
	b. Toilet	Jumlah Kondisi	Kurang Sesuai	Tidak Memenuhi
	c. Fasilitas peribadatan/mushola	Luas Kondisi	Sesuai Sesuai	Memenuhi
	d. Ruang terbuka hijau	Ketersediaan Luas min. 30% dari luas lahan Kondisi	Tidak Tersedia - -	Tidak Memenuhi
	e. Ruang makan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
	f. Fasilitas dan petugas kebersihan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi

No.	Jenis Pelayanan	Indikator	Kondisi	Penilaian
g.	Tempat istirahat awak kendaraan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
h.	Area merokok (smoking area)	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
i.	Drainase	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
j.	Lampu penerangan ruangan	Ketersediaan	Tersedia	Memenuhi
5 KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				
a.	Letak jalur pemberangkatan	Keteraturan	Teratur	Memenuhi
b.	Letak jalur kedatangan	Keteraturan	Teratur	Memenuhi
c.	Informasi pelayanan	Tempat/ Ruang	Tidak lengkap	Tidak Memenuhi
		Tempat		
		Intensitas suara		
d.	Informasi angkutan lanjutan	Tempat Kondisi	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
e.	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Intensitas suara	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
f.	Tempat penitipan barang	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
g.	Fasilitas pengisian baterai (charging corner)	Ketersediaan	tersedia	Memenuhi
h.	Tempat naik/turun penumpang	Akseibilitas	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
i.	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Ketersediaan	Tidak lengkap	Tidak Memenuhi
6 KESETARAAN				
	Fasilitas penyandang cacat (difabel)	Akseibilitas	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi
	Ruang ibu menyusui	Ketersediaan	Tidak Tersedia	Tidak Memenuhi

Berdasarkan PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015 dijelaskan bahwa untuk Terminal Angkutan Umum Tipe B terdapat 39 fasilitas yang harus dipenuhi kelengkapan dan kondisinya. Berdasarkan asesmen yang telah dilaksanakan di Terminal Arjasa hanya terdapat 41% fasilitas yang memenuhi persyaratan, sedangkan 59% fasilitas lainnya masih perlu dibangun maupun disesuaikan dengan persyaratan.

Populasi dan sampel

Populasi Terminal Arjasa pada tahun 2020-2021 didapat 383067, rata-rata 518 per hari dengan batas kesalahan 5% menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008) sebagai berikut:

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

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

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

Perhitungan:

$$n = \frac{518}{1+(518 \times (0.05)^2)} = 237 \text{ digenapkan menjadi } 250 \text{ sampel}$$

Maka didapat sampel dari populasi untuk penelitian sebanyak 250 sampel dari 518 populasi jumlah penumpang rata-rata per hari.

Variabel Penelitian Terminal Arjasa

Penentuan variabel didapatkan dari hasil analisis fasilitas terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 mencakup 5 dimensi dari 4 dimensi yaitu keselamatan, Keandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan / keterjangkauan. Variabel kemudian disesuaikan dengan kondisi fasilitas yang ada di terminal sehingga didapatkan pada Tabel 2:

Tabel 2. Simbol Atribut Pelayanan Penelitian Terminal Arjasa

Simbol	Atribut Pelayanan
1.	Keselamatan
X1	Ketersediaan Rambu, Marka, Penerangan Jalan dan fasilitas keselamatan pejalan kaki yang memadai dan bermanfaat
2.	Keamanan
X2	Keamanan di dalam terminal yang baik (CCTV, Pos Keamanan, & Petugas keamanan yang selalu berjaga)
3.	Keandalan/Keteraturan
X3	Informasi jadwal
4.	Kedatangan & Keberangkatan BUS yang lengkap beserta Tarifnya pada Ruang Tunggu
X4	Kelengkapan informasi jadwal Kedatangan & Keberangkatan ANGKOT & MPU beserta Tarifnya pada Ruang Tunggu
X5	Pelayanan yang bersikap ramah dan selalu siap memberikan informasi kepada pengguna jasa
X6	Petugas cepat dan tanggap untuk menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna jasa.
5.	Kenyamanan
X7	Kenyamanan pada Ruang Tunggu Keberangkatan
X8	Kebersihan Toilet di Terminal
X9	Kebersihan dan kelayakan Tempat Peribadatan/Mushola di Terminal
X10	Ketersediaan Fasilitas dan Petugas Kebersihan Terminal
X11	Ketersediaan Tempat Sampah yang mudah dilihat
X12	Ketersediaan Rumah Makan/Kantin yang nyaman
X13	Area Terminal 100% bersih, sejuk dan tidak
6.	Kemudahan/Keterjangkauan
X14	Tempat naik penumpang ke Angkutan yang mudah dan terjangkau
X15	Tempat turun penumpang dari Angkutan yang mudah dan terjangkau
X16	Ketersediaan Informasi Pelayanan Fasilitas yang lengkap, mudah dan terjangkau
X17	Ketersediaan Fasilitas Pengisian Baterai (Stop kontak) yang mudah dan terjangkau
X18	Ketersediaan parkir kendaraan pribadi yang mudah dan terjangkau

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Pelayanan yang dirasakan

Uji validitas dinyatakan valid dengan semua pilihan memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan dapat dilanjut menuju analisis berikutnya, sedangkan hasil uji coba reliabilitas *Cronbach's Alpha* didapat sebesar 0.929 dan angka tersebut diatas r_{tabel} 0.124 maka data tersebut reliabel, dan kuesioner tingkat reliabelnya sangat tinggi karena diatas batas 0,6.

Pelayanan yang diharapkan

Uji validitas dinyatakan valid dengan semua pilihan memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan dapat dilanjut menuju analisis berikutnya, Sedangkan hasil uji coba reliabilitas *Cronbach's Alpha* didapat sebesar 0.878 dan angka tersebut diatas r_{tabel} 0.124 maka data tersebut reliabel, dan kuesioner tingkat reliabelnya sangat tinggi karena diatas batas 0,6.

Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Terminal

Tingkat kepuasan dan kepentingan dari hasil kuesioner utama perlu di analisa, untuk mendapatkan indeks kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* dan analisa tingkat kepentingan dengan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*.

Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang di Terminal Arjasa

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepuasan dan kepentingan dari tiap variabel dalam kuesioner utama. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight factors (WF)*, *Weight Score (WS)*, merupakan beberapa proses dalam penentuan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 3. Rekapitulasi nilai MIS, MSS, WF, WS dan WMT Terminal Arjasa

Variabel	Total Kepentingan	Nilai MIS	Total Kepuasan	Nilai MSS	Total MIS	Nilai WF (%)	Nilai WS (%)
X1	950	3.80	748	2.99	66.31	5.73	17.15
X2	969	3.88	720	2.88	66.31	5.85	16.83
X3	945	3.78	743	2.97	66.31	5.70	16.94
X4	939	3.76	740	2.96	66.31	5.66	16.77
X5	938	3.75	778	3.11	66.31	5.66	17.61
X6	937	3.75	740	2.96	66.31	5.65	16.73
X7	910	3.64	754	3.02	66.31	5.49	16.56
X8	932	3.73	769	3.08	66.31	5.62	17.29
X9	950	3.80	896	3.58	66.31	5.73	20.54
X10	938	3.75	789	3.16	66.31	5.66	17.86
X11	941	3.76	763	3.05	66.31	5.68	17.32
X12	832	3.33	725	2.90	66.31	5.02	14.56
X13	920	3.68	734	2.94	66.31	5.55	16.29

Variabel	Total Kepentingan	Nilai MIS	Total Kepuasan	Nilai MSS	Total MIS	Nilai WF (%)	Nilai WS (%)
X14	886	3.54	806	3.22	66.31	5.34	17.23
X15	886	3.54	805	3.22	66.31	5.34	17.21
X16	943	3.77	715	2.86	66.31	5.69	16.27
X17	848	3.39	627	2.51	66.31	5.12	12.83
X18	913	3.65	746	2.98	66.31	5.51	16.43
Jumlah	16577	66.31	13598	54.39	Weighted Median Total (WMT)		302.43

Nilai persentase CSI ditentukan dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang dipakai. Berikut perhitungan CSI:

$$CSI = \frac{\sum WMT}{n} \quad (2)$$

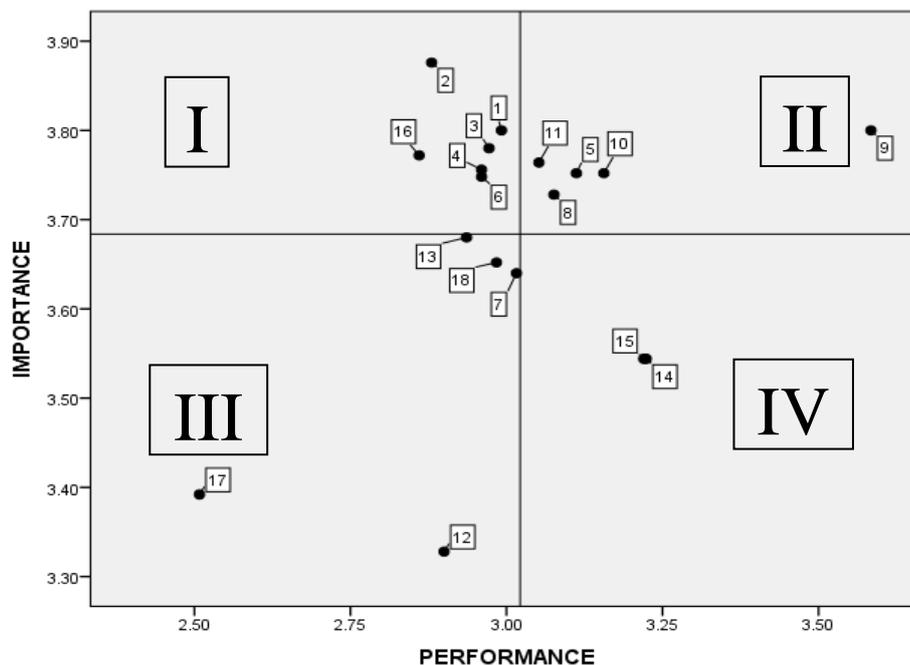
$$CSI = \frac{302.43}{4} = 75.6 \%$$

dengan n = Skala Maksimum.

Berdasarkan dari hasil perhitungan CSI, nilai indeks kepuasan pengguna pengguna jasa Terminal Arjasa sebesar 75.6 %. Dapat dikatakan bahwa tingkat penilaian berada pada kategori Kurang Baik.

Importance Performance Analysis (IPA) Penumpang di Terminal Arjasa

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dipakai untuk mendapatkan prioritas penanganan terbaik agar mencapai kepuasan customer, dengan menentukan tingkat kesesuaian dan diagram kartesius 4 kuadran.



Gambar 2. Diagram kartesius metode IPA Terminal Arjasa

Berdasarkan Gambar 2 terdapat 4 kuadran dari matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*. Prioritas perbaikan dengan pemetaan dalam diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada kuadran I sebagai prioritas perbaikan utama berjumlah 6 variabel yaitu: X1, X2, X3, X4, X6, X16. Pada kuadran II yang perlu dipertahankan berjumlah 5 variabel yaitu: X5, X8, X9, X10, X11. Kuadran III yang merupakan prioritas perbaikan rendah berjumlah 5 variabel yaitu: X7, X12, X13, X17, X18. Serta pada kuadran IV yang kinerjanya berlebihan dan sebaiknya dikurangi berjumlah 2 variabel yaitu: X14, X15.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis memberikan gambaran bahwa fasilitas Terminal Arjasa terklarifikasi sebagai terminal penumpang tipe B, namun demikian masih banyak standar pelayanan yang belum terpenuhi. Hasil observasi dengan rujukan berdasarkan standar pelayanan minimum Permenhub Nomor 40 Tahun 2015, terminal penumpang ini hanya memenuhi 16 indikator (41%) dari total 39 indikator.

Hasil analisis kepuasan pelanggan didapatkan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* fasilitas Terminal Arjasa sebesar 75.6%. Dapat dikatakan bahwa tingkat penilaian berada pada **kategori Kurang Baik**. Prioritas perbaikan dengan pemetaan dalam diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada kuadran I sebagai prioritas perbaikan utama berjumlah 6 variabel yaitu: X1, X2, X3, X4, X6, X16. Pada kuadran II yang perlu dipertahankan berjumlah 5 variabel yaitu: X5, X8, X9, X10, X11. Kuadran III yang merupakan prioritas perbaikan rendah berjumlah 5 variabel yaitu: X7, X12, X13, X17, X18. Serta pada kuadran IV yang kinerjanya berlebihan dan sebaiknya dikurangi berjumlah 2 variabel yaitu: X14, X15.

Terdapat 6 variabel (X1, X2, X3, X4, X6, X16) yang harus menjadi prioritas dalam perbaikan utama pada terminal penumpang Arjasa, yaitu: keselamatan (X1: ketersediaan rambu, marka, penerangan jalan dan fasilitas keselamatan pejalan kaki yang memadai dan bermanfaat); keamanan (X2: keamanan di dalam terminal yang baik (CCTV, Pos Keamanan, & Petugas keamanan yang selalu berjaga)); kehandalan/keteraturan (X3: Informasi jadwal); kedatangan dan keberangkatan BUS yang lengkap beserta tarifnya pada ruang tunggu (X4: kelengkapan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan ANGKOT dan MPU beserta tarifnya pada ruang tunggu, X6: petugas cepat dan tanggap untuk menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna jasa); kemudahan/keterjangkauan (X16: ketersediaan informasi pelayanan fasilitas yang lengkap, mudah dan terjangkau). Enam variabel tersebut harus dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dalam hal ini Dinas Perhubungan c.q. UPT LLAJ Jember. Hal ini dimaksudkan untuk memaksimalkan pemenuhan standar pelayanan minimal terminal penumpang, dan kepuasan pengguna jasa atas jasa pelayanan yang diberikan. Sementara untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan Kembali pada masa New Normal (pasca pandemic Covid-19), dimana telah dilakukan upaya peningkatan pada 6 variabel prioritas utama perbaikan. Hal ini diperlukan untuk memberikan kajian mendalam terkait pengaruh peningkatan terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal yang dilakukan terhadap kepuasan pengguna jasa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Jember melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember atas dukungan pendanaan melalui penelitian kerjasama. Terima pula kasih disampaikan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur atas dukungan data sekunder dalam pelaksanaan penelitian, serta UPT LLAJ Jember dalam memfasilitasi perijinan penelitian, dan seksi Terminal Arjasa yang memfasilitasi peneliti selama pengambilan data primer di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pub. L. No. PM 40 TAHUN 2015, 1 (2015).
- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 14, 1 (2017).
- Abu Bakar, Iskandar, Yani, Ahmad, dan Sutiono, dkk. (1969). *kebijaksanaan dan strategi lalu lintas dan angkutan jalan*. <https://compress-pdf.eamy.info/>
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bahrijal, M. (2020). Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan. In *Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area Medan*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2015 - 2035, 1 (2015).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, 634 (2014). <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Firdaus, F. (2020). Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru. *Develop*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- Kevin Muzammil, Dewi Junita Koesoemawati, & Willy Kriswardhana. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89–96. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil.2019.013.02.2>
- Mardoko, A. (2008). *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Terminal di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya*. ITS Surabaya.
- Perhubungan, K. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm_132_Tahun_2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan* (pp. 3–25). http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_132_Tahun_2015.pdf
- Penyelenggara Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum Nomor : KM. 35 Tahun 2003, Menteri Perhubungan 43 (2003).
- Prima, B. P., & Lestari, U. S. (2019). Evaluasi Kinerja Terminal Induk PAL 6 Kota Banjarmasin. *Media Ilmiah Teknik Sipil*, 7(4 (66)), 61–70.
- Santoso, S. (2015). *Menguasai Statistik Parametrik (Indonesian Edition)*. PT Elex Media Komputindo. <https://doi.org/6020267911>
- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality* (Diterjemah).

- Sulistiyono, S., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2017). Kebijakan Penataan Jaringan Trayek Angkutan Umum Perkotaan Jember. *Jurnal Transportasi*, 17(2), 99–110. <http://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/2723>
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar* (3rd ed.). Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Andi Publisher.
- Umar, H. (2008). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. JBRC,2003.
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. ITB PRESS.
- Wibowo, R., Zulfikar, Paramu, H., Rato, D., Addy, H. S., Sulistyaningsih, E., Bukhori, S., Tallapessy, A., Gianawati, N. D., Siswoyo, Rijadi, A., & Nawiyanto. (2016). *Pedoman penulisan karya ilmiah*. UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Zulyaden. (2016). *Terhadap Pelayanan Terminal (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang) Analysis Consumer Satisfaction Level Of*. Institut Teknologi Sepuluh November.