

## Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe dengan Metode *Importance Performance Analysis*

Wahyu Handayani<sup>1</sup>, Haris Ilman Fiqih<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Sekretariat, Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek

<sup>2</sup>Direktorat Angkutan, Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek

\*Correspondence to: [harisilmanfiqih0794@gmail.com](mailto:harisilmanfiqih0794@gmail.com)

**Abstrak:** Standar pelayanan minimum di terminal mengatur tentang pelayanan terminal yang diberikan kepada masyarakat umum. Banyak penumpang bus AKAP yang masih belum tiba di Terminal Tipe A Pondok Cabe sebagai tujuan akhir atau berangkat dari Terminal Tipe A Pondok Cabe sebagai pemberangkatan awal, menurut statistik produksi terminal. Karena manajer sangat memperhatikan hal ini, penelitian lebih lanjut harus dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan untuk memberikan informasi untuk penilaian internal dan eksternal di Terminal Tipe A Pondok Cabe. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan mengevaluasi standar pelayanan minimal sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses pengumpulan data melibatkan 106 responden dalam pengisian kuesioner standar pelayanan minimum dan teknik analisis data yang digunakan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis*. Penilaian kinerja unit pelayanan Terminal Tipe A Pondok Cabe menunjukkan aspek kenyamanan memperoleh nilai tertinggi dengan predikat "Sangat Baik". Sedangkan predikat terakhir "Kurang Baik" diperoleh dari aspek kesetaraan. Berdasarkan diagram kartesius, hal yang paling perlu diperhatikan adalah Kuadran I yang terdapat item dengan nilai dibawah 3 (Kurang Baik) yaitu ketersediaan dan informasi jadwal kendaraan umum lanjutan, Pembagian kanalisasi yang diklasifikasikan berdasarkan zona, ketersediaan jalur keberangkatan dan kedatangan yang terpisah, serta ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas yang memadai. Item-item tersebut perlu ditingkatkan pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Terminal Tipe A Pondok Cabe.

**Kata Kunci:** Terminal Penumpang, Kepuasan Pelanggan, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performance Analysis*.

**Abstract:** Minimum service standards at terminals regulate terminal services provided to the general public. Many intercity and interprovincial (AKAP) bus passengers still have not arrived at Pondok Cabe Type A Terminal as their final destination or depart from Pondok Cabe Type A Terminal as an initial departure, according to terminal production statistics. Since managers pay close attention to this, further research should be done on customer satisfaction levels to provide information for internal and external assessments at Pondok Cabe Type A Terminal. The purpose of this study is to determine the quality of service by evaluating minimum service standards in accordance with applicable regulations. The data collection process involved 106 respondents in filling out the minimum service standard questionnaire and data analysis techniques used through the *Importance Performance Analysis* approach. The performance assessment of the Pondok Cabe Type A Terminal service unit shows that the comfort aspect obtained the highest score with the predicate "Very Good". While the last predicate "Not Good" is obtained from the aspect of equality. Based on the cartesian diagram, the most important thing to note is Quadrant I which contains items with values below 3 (Less Good), namely the availability and schedule information of advanced public transportation, the distribution of canalization classified by zone, the availability of separate departure and arrival lanes, and the availability of adequate facilities for people with disabilities. These items need to be improved by the manager to increase visitor satisfaction at Terminal Type A Pondok Cabe.

**Keywords:** Passenger Terminal, Customer Satisfaction, Minimum Service Standards, *Importance Performance Analysis*.

## Pendahuluan

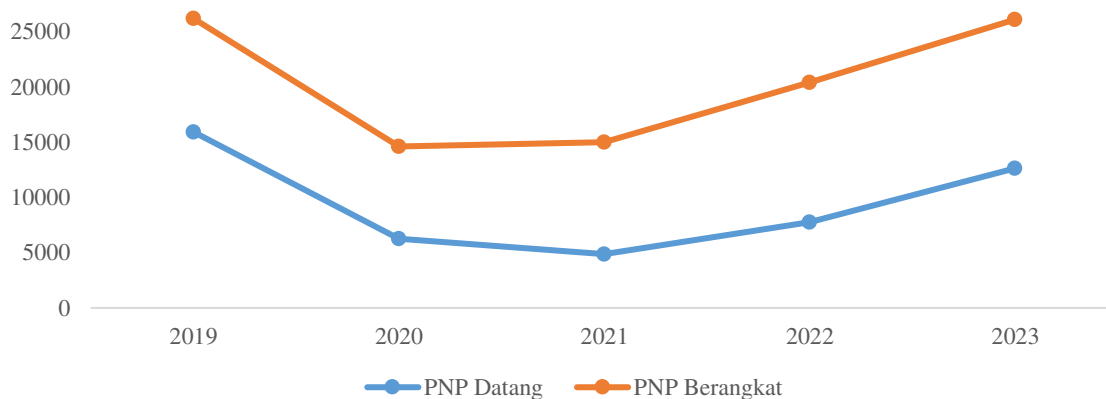
Standar pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan sebagai pedoman dalam pencapaian kualitas pelayanan dan acuan penilaian untuk evaluasi. Kewajiban penyelenggara pelayanan dalam penerapan standar pelayanan adalah pencapaian rangka pelayanan yang memiliki kualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Terminal penumpang yang merupakan kewenangan pemerintah memiliki permasalahan dalam pengelolaannya. Pengelolaan terminal tidak maksimal dikarenakan eksistensinya yang semakin tergerus dengan keberadaan terminal bayangan yang ada, rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan terminal, masih kurangnya kesadaran pengemudi untuk menggunakan terminal sebagai tempat

menjemput dan mengantar penumpang, fasilitas sarana prasarana di terminal yang masih minim, SOP pengelolaan dan penyelenggaraan terminal yang belum berjalan dan kualitas SDM pengelola terminal masih harus ditingkatkan (Hado Hasina & Satyadharma, 2023). Pemerintah sebagai penyelenggara terminal memiliki upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas yang bernilai (PERMENHUB RI No. 24, 2021). Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media memberikan dampak kurang menguntungkan terhadap pelayanan pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan (Firdaus, 2020).

Terminal merupakan pusat angkutan umum yang membantu kedatangan dan keberangkatan, bongkar muat bagasi, dan pergantian moda transportasi. Terminal penumpang sebagai salah satu kelasnya, Menteri Perhubungan Republik Indonesia mengatur penyelenggaraan terminal angkutan penumpang jalan raya. Para tamu dapat mengganti alat transportasi dan mendaftarkan tas mereka untuk perjalanan domestik dan internasional di terminal penumpang. Bandar udara yang memenuhi kriteria terminal penumpang tipe A terletak pada pusat kegiatan nasional, regional, dan lokal; ini adalah terminal penumpang tingkat tertinggi. Terminal penumpang ini berlokasi strategis pada jalur transportasi yang melintasi perbatasan internasional dan/atau antar kota dan provinsi.

Terminal Tipe A Pondok Cabe menjadi satu-satunya terminal penumpang Tipe A di daerah Tangerang Selatan, Banten. Terminal ini diresmikan pada akhir tahun 2018 di bawah pengelolaan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan (Komarrudin et al., 2023). Terminal terpadu yang didasari oleh gagasan integrasi antar moda angkutan umum menjadi dasar terciptanya terminal Sesuai dengan gagasan transportasi masa depan yang berwawasan lingkungan dan bermanfaat bagi masyarakat, pemerintah berdedikasi untuk melayani masyarakat dan mengefektifkan penggunaan jasa transportasi.

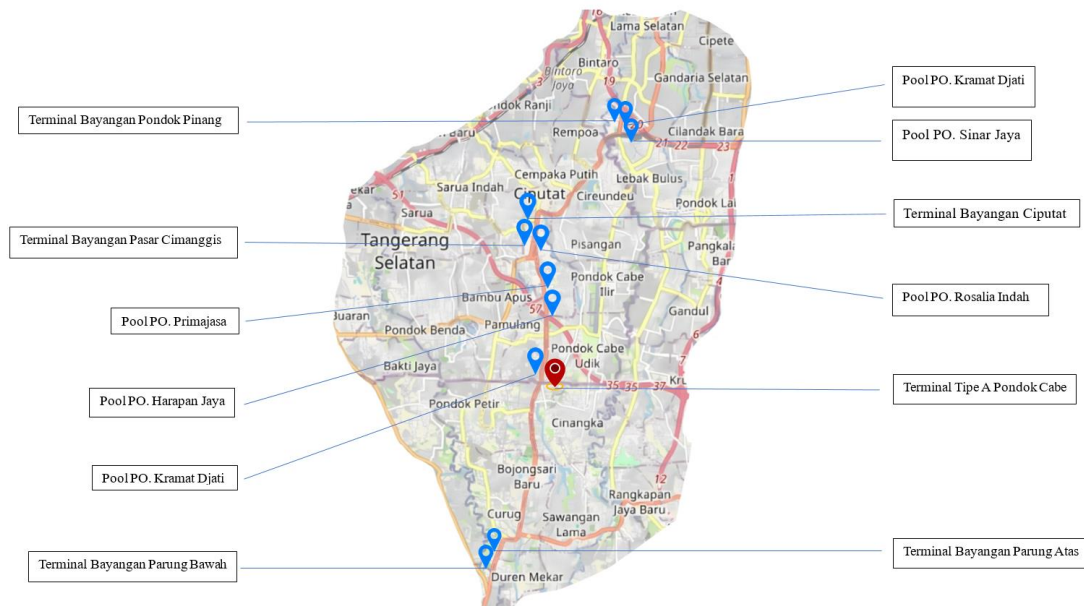
Pelayanan Terminal Angkutan Penumpang diatur melalui standar pelayanan terminal umum (PERMENHUB RI No. 40, 2015). Penyedia layanan publik wajib menyediakan layanan yang diminta pelanggannya sesuai dengan batasan yang ditetapkan oleh undang-undang. Pelayanan terminal penumpang yang disediakan dan dilaksanakan oleh operator harus memenuhi standar tertentu, termasuk pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kenyamanan, kecerahan dan keteraturan pelayanan, keterjangkauan dan kenyamanan, serta pemerataan pelayanan. Terminal Pondok Cabe sebagai terminal yang memiliki fasilitas yang memadai, ternyata masih belum sepenuhnya mendapatkan pengakuan dari warga Tangerang Selatan itu sendiri. Berdasarkan data produksi, jumlah penumpang yang melakukan keberangkatan dan kedatangan di Terminal Pondok Cabe tahun 2020 hingga 2023 cenderung mengalami peningkatan, walaupun dari tahun 2019 ke 2020 terjadi penurunan signifikan dikarenakan pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia.



**Gambar 1.** Grafik Perbandingan Penumpang dari Tahun 2019-2023  
Sumber : Penulis (2024)

Berdasarkan data yang ada, peningkatan tersebut tidak menunjukkan Terminal Pondok Cabe menjadikan satu-satunya tempat keberangkatan awal dan tujuan akhir kendaraan umum di daerah Tangerang Selatan. Jumlah penumpang datang dan berangkat dari Terminal Pondok Cabe masih jauh dibawah jumlah penumpang bus AKAP yang tidak melakukan keberangkatan di Terminal Pondok Cabe sebagai pemberangkatan awal, dan juga tidak melakukan kedatangan di Terminal Pondok Cabe sebagai tujuan akhir. Hal tersebut dikarenakan

masih terdapat beberapa terminal bayangan atau pool-pool kendaraan umum di sekitar Terminal Pondok Cabe yang secara ilegal masih menaikkan dan menurunkan penumpang dan juga akses terminal yang kurang strategis dijangkau angkutan umum lain.



**Gambar 2.** Lokasi Terminal Bayangan dan Pool di Sekitar Terminal Pondok Cabe  
Sumber : Penulis (2024)

Gambar di atas merupakan letak letak titik jumlah terminal bayangan dan pool di sekitar Terminal Pondok Cabe. Perlu dilakukannya tindakan tegas dari Pemerintah berwenang untuk menutup tempat-tempat tersebut, serta evaluasi internal dari penyelenggara terminal untuk menyusun dan merealisasikan peningkatan pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan di atas, penelitian ini mengkaji seberapa baik Terminal Pondok Cabe memenuhi harapan pelanggan dengan membandingkan penawarannya dengan Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015, yang menetapkan standar pelayanan pengelolaan terminal penumpang jalan raya. Analisis Kinerja Pentingnya Kritis. Beberapa penelitian terkait dengan metode *Importance Performance Analysis* yang diterapkan pada evaluasi kepuasan pelayanan di beberapa terminal atau pelayanan publik di Indonesia.

**Tabel 1.** Penelitian Terdahulu (*State of Art*)

| No | Peneliti | Tahun Penelitian | Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                       | Metode Penelitian                                                                  | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Firdaus  | 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 Caruban – Kabupaten Madiun) | <i>Importance Performance Analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI)</i> | Dari segi kualitas pelayanan, atribut-atribut berikut perlu ditingkatkan: yang tercantum dalam kuadran adalah: ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan, saran, dan masukan (24 poin), kesesuaian jumlah bus dan angkutan sesuai kebutuhan. terhadap rute (17 titik), kejelasan prosedur pelayanan di terminal (6), keberadaan dan kondisi keandalan/keteraturan (3), jam operasional bus (12 titik), dan kejelasan prosedur pelayanan di terminal. terminal (7) (Firdaus, 2020). |

|   |                           |      |                                                                                                                                       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Fitron Andrias Selan, dkk | 2018 | Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis)                                         | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Responden menilai sejumlah fasilitas sangat penting, namun mereka masih belum puas dengan fitur-fitur tersebut. Fasilitas tersebut antara lain ruang menyusui, ATM center, alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, petugas pemeriksaan kendaraan, fasilitas perbaikan kendaraan kecil, security atau CCTV, informasi penundaan angkutan umum, tempat pengisian baterai, dan akomodasi bagi penyandang disabilitas (Selan et al., 2018).                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Pitoyo, dkk               | 2022 | Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara APT Pranoto Samarinda                                                            | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Persepsi penumpang menunjukkan tingkat kepuasan yang secara umum dapat diterima atau memadai terhadap seluruh kriteria yang diukur, dengan skor rata-rata sebesar 3,94. Dengan skor 79, Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara di Bandara APT Pranoto Samarinda dikategorikan B = Sangat Baik (75-89), berdasarkan temuan evaluasi fasilitas kenyamanan di bandara (Pitoyo et al., 2022).                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4 | Ahmad Akbar Navis         | 2023 | Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Kuadran 2 dan 4 diagram kartesius menunjukkan dominasi pelayanan fasilitas di terminal bus Penggaron. Harapan dan kenyataan sama-sama tinggi, seperti yang terlihat di Kuadran 2. Kemudian ada kuadran 4, yang realitasnya kuat dan harapan penggunaan rendah. Namun demikian, sebagian kecil dari layanan fasilitas tersebut masuk dalam kuadran, yang menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan yang tinggi namun tidak terpenuhi dalam praktiknya. Dengan demikian, terminal Penggaron tampil memberikan pelayanan prima menurut review pelanggan (Navis et al., 2024).                                                                                      |
| 5 | Kevin Muzammil, dkk       | 2019 | Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember                        | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Dengan seluruh infrastruktur yang ada, Terminal Tawang Alun hanya mampu memenuhi 28 dari 56 KPI sehingga menghasilkan tingkat pelayanan sebesar 50,00%. Aspek pelayanan Terminal Tawang Alun mempunyai nilai 51,31, menempatkannya pada kategori D (Tidak Baik). Perangkat lunak bantuan analisis statistik digunakan untuk menghasilkan temuan analisis kuadran, yang kemudian digunakan untuk menggambarkan nilai tingkat kepuasan menggunakan diagram kartesius. Selain itu, temuan penelitian mengungkapkan bahwa Ruang Khusus Ibu Menyusui memiliki nilai gap yang paling tinggi. (-7, 13) (Muzammil et al., 2019).                                          |
| 6 | Tomi Waluyo               | 2022 | Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Keberangkatan Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang                             | Importance Performance Analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) | Berdasarkan Nilai (IKP), 52 dari 117 orang yang mengikuti survei di Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang merasa senang dengan pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan hasil IPA, enam atribut pada kuadran I memerlukan perbaikan, tujuh atribut pada kuadran II, lima atribut pada kuadran III yang memerlukan pemeliharaan kinerja, dan dua atribut pada kuadran IV yang memerlukan evaluasi (Waluyo, 2022).                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7 | Imam Afifudin, dkk        | 2016 | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak                                    | Importance Performance Analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) | Skor sebesar 72,76% menunjukkan bahwa pengemudi puas dengan pekerjaannya, sedangkan skor sebesar 72% menunjukkan bahwa penumpang puas. Peningkatan kinerja Terminal Terpadu Merak terutama difokuskan pada peningkatan atribut yang paling signifikan yaitu kenyamanan dan keamanan penumpang. Memperbaiki situasi ini dapat dicapai dengan meningkatkan jumlah petugas keamanan dan orang yang ditempatkan baik di dalam maupun di luar terminal. Setiap orang yang menggunakan layanan terminal di Terminal Terpadu Merak merasa aman berkat adanya petugas keamanan dan polisi yang ditempatkan baik di dalam maupun di luar terminal (Afifudin et al., 2017). |

|    |                                   |      |                                                                                            |                              |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sandy Permawati & Darmawan Pontan | 2021 | Evaluasi Pelayanan Terminal Tirtanadi Surakarta                                            | Kinerja Terminal Bus Di Kota | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Berdasarkan data yang dihimpun dari Terminal Tirtanadi Surakarta, diperoleh beberapa kesimpulan mengenai kinerja terminal tersebut. Salah satunya, dari sisi pelayanan angkutan umum, pengelolaan, dan kepuasan penumpang/pengguna, terminal beroperasi dengan persentase nilai kesesuaian optimal sebesar 96,51%. Hal ini didukung dengan terminal yang selalu ramai, dilayani 24 jam, serta terasa lebih aman dan nyaman di dalam dibandingkan di luar. Data yang diolah dari analisis tingkat kinerja kepentingan (IPA) menunjukkan bahwa alat pemadam kebakaran dan pos jaga tidak mendapat perhatian yang diperlukan (Permawati & Pontan, 2021). |
| 9  | Dika Agustian Harja, dkk          | 2020 | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang |                              | Importance Performance Analysis (IPA)                                       | Angka saat ini sebesar 87,48% menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan dengan pendekatan IPA (Importance Performance Analysis) memberikan temuan sangat memuaskan/sangat baik. Namun untuk menjamin kepuasan pengguna terminal, elemen seperti keamanan, pembuangan/drainase limbah, dan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan (Agustian Harja et al., 2020).                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10 | Nurul Hidayati, dkk               | 2022 | Evaluasi Terminal Purwokerto                                                               | Infrastruktur Bulupitu       | Importance Performance Analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) | Diagram Kartesius IPA 6 menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sangat penting, kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna, sehingga memerlukan peningkatan layanan. Skor sebesar 62,99% dicapai dengan menggunakan teknik CSI, yang menunjukkan bahwa konsumen secara umum puas dengan layanan terminal (Hidayati et al., 2022).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Sumber: Penulis (2024)

Penulis melakukan penyelidikan ini karena banyak kesenjangan. Penelitian-penelitian sebelumnya sebagian besar memperhatikan hal ini pelayanan dengan hasil evaluasi yang hanya ditujukan lingkup internal penyelenggara terminal dan juga pemberian saran hanya untuk pengelola terminal. Sedangkan penelitian ini menghadirkan hal baru, dikarenakan hasil dari evaluasi dapat menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggara terminal dan akan melibatkan banyak pihak luar pengelola dalam menghadapi permasalahan ini.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan penilaian terhadap pelayanan pengguna jasa Terminal Pondok Cabe dengan kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dengan metode Importance Performance Analysis dan menganalisis gap sebagai rekomendasi dari penulis kepada penyelenggara atau pengelola terminal untuk meningkatkan kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah kedepan terkait perbaikan internal dan eksternal dengan melibatkan pihak luar seperti penyelenggara angkutan lanjutan perkotaan dalam rangka peningkatan pelayanan dan data produksi di Terminal Pondok Cabe.

## Metodologi

Pada titik ini, penulis mengumpulkan informasi dengan melakukan hal-hal seperti evaluasi lapangan terhadap fasilitas dan pelayanan Terminal Tipe A Pondok Cabe sesuai dengan kriteria pelayanan minimal yang ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015. Langkah selanjutnya adalah membagikan kertas survei kepada penumpang yang masuk dan berangkat. Terdapat sejumlah komentar dan pertanyaan pada formulir survei yang menilai fasilitas dan pelayanan Terminal Pondok Cabe. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian ini. Karena semirip mungkin meniru keadaan dunia nyata, pendekatan ini umumnya dikenal sebagai metode penelitian naturalistik.

Tingkat kepuasan seseorang dapat dilihat sebagai evaluasi mereka terhadap seberapa baik suatu produk memenuhi harapan mereka (Aquino & Wan Dhamar Kalih Alam, 2023). Kinerja penyedia layanan atau bisnis dapat dievaluasi dengan melihat kualitas layanannya. Pemantauan Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan masyarakat atau pengguna jasa terhadap penawaran penyedia layanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (PERMENPANRB RI No. 14, 2017). Seperti terlihat pada Tabel 2, evaluasi tidak terstruktur seperti skala Likert.

**Tabel 2.** Skala Likert Penilaian

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (Ni) | Nilai Interval Konversi (Nik) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D              | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C              | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B              | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A              | Sangat baik                |

Sumber: Permenpan RB RI Nomor 14, 2017

Isi tabel meliputi nilai interval (NI) dan nilai interval konversi (NIK) yang merupakan tingkat penilaian mutu pelayanan dengan terbagi menjadi 4 kriteria penilaian, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Ketentuan yang diberikan sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 adalah semakin tinggi nilai interval/konversi maka semakin baik penilaian mutu pada kinerja unit pelayanan. Pengolahan skala likert dalam penilaian kinerja unit pelayanan dapat diterapkan pada penelitian evaluasi standar pelayanan minimum di Terminal Pondok Cabe terkait kesesuaian SPM yang ada.

Subjek yang menjadi target pengisian kuesioner adalah seluruh pengguna angkutan umum di Terminal Pondok Cabe dengan ketentuan datang ke terminal dan/atau berangkat dari terminal. Jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang Terminal Pondok Cabe tahun 2023 digunakan untuk menghitung jumlah respon. Berdasarkan angka tersebut, total penumpang pada tahun 2023 berjumlah 38.707 orang. Dari jumlah data yang diketahui, maka ditentukan rata-rata harian selama setahun sebanyak 106 penumpang. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah responden (sampel):

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase Kelonggaran Akibat Kurangnya Ketelitian

$$n = \frac{38.707}{1 + 38.707 (0,03)^2}$$

n = 96,76 orang  $\approx$  100 orang

jadi, jumlah sampel yang akan dijadikan responden dari pengisian kuesioner yaitu 100 orang.

Salah satu metode statistik untuk menetapkan reliabilitas pertanyaan sebagai ukuran variabel dependen adalah uji validitas item (Utami, 2023). Dengan menggunakan analisis korelasi Bivariat Pearson (Produk Pearson Moment), alat bantuan statistik digunakan dalam penyelidikan ini. Tidak ada signifikansi statistik (yang dinyatakan validitas) antara skor keseluruhan dengan item atau variabel yang diperiksa pada instrumen atau pertanyaan jika r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Pada saat yang sama, uji reliabilitas menentukan sejauh mana pengukuran bebas dari variasi kesalahan yang disebabkan oleh peluang acak. Jika tanggapan responden tetap konstan sepanjang waktu, kita dapat mengatakan bahwa kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan perangkat lunak analisis tambahan statistik.

### 2.1. Importance Performance Analysis

Fasilitas terminal yang tersedia telah disiapkan sesuai dengan standar PM 40 2015. Penulis membandingkan hasil investigasi lapangan terhadap kondisi setiap fasilitas dengan kriteria ini. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menilai data yang dikumpulkan dari kuesioner. Untuk menemukan sweet spot yang memenuhi harapan pengguna dan kinerja fasilitas aktual, teknik IPA digunakan (Lisa Ratnasari et al., 2023). Untuk memastikan bahwa pengguna terminal puas dengan layanan fasilitas, diagram Cartesian IPA dapat dianalisis untuk menentukan fasilitas mana yang memerlukan perbaikan atau pemeliharaan. Formula 1 digunakan untuk menilai kesesuaian kepentingan dengan kinerja (Palinggi et al., 2023). Dengan asumsi TKI antara 80% dan 100%, skor ini menunjukkan pertengahan bahagia antara putus asa dan harapan (Safari et al., 2023).

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja (Kepuasan)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (Harapan)

Diagram kartesius menunjukkan skor tingkat kepuasan pada sumbu X dan skor tingkat harapan pada sumbu Y. Dengan menggunakan Rumus 2 dan Rumus 3, maka dapat ditentukan nilai rata-rata derajat kepuasan dan harapan untuk masing-masing karakteristik (Sugiharta et al., 2023).

$$\bar{X}_l = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}_l$  = Rata-rata tingkat kinerja (kepuasan)

$\bar{Y}_l$  = Rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

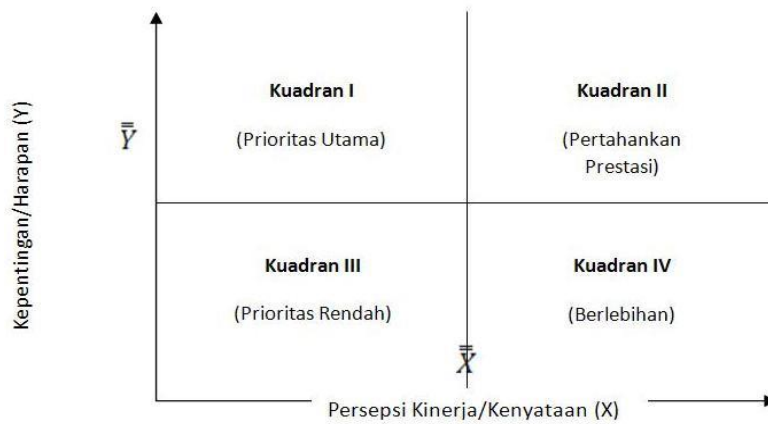
n = Jumlah responden

Dengan menggunakan rumus tersebut, seseorang dapat mencari peta posisi kinerja-impertansi dalam diagram Cartesian (Andini Roeke & Nurlela, 2023).

$$\overline{\bar{X}_l} = \frac{\sum_{l=1}^k \bar{X}_l}{k}$$

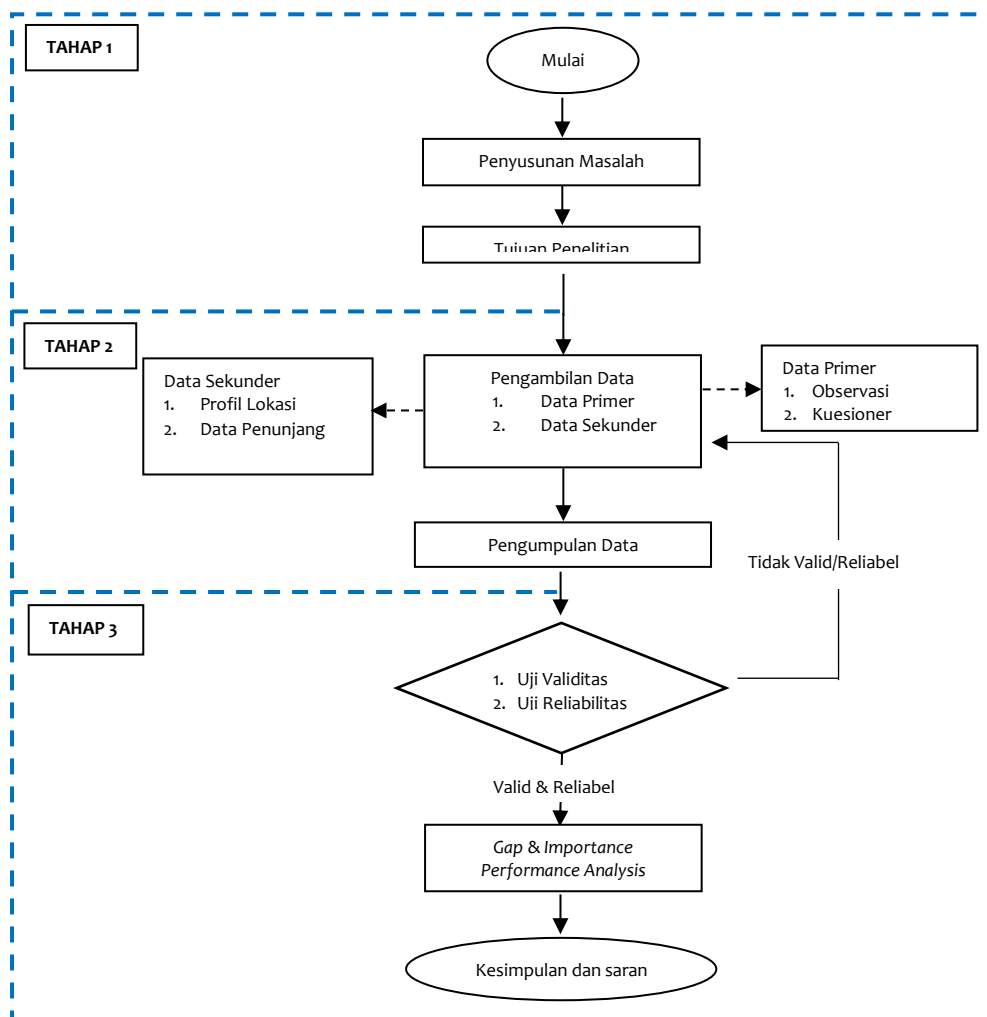
$$\overline{\bar{Y}_l} = \frac{\sum_{l=1}^k \bar{Y}_l}{k}$$

Anda dapat mengetahui berapa banyak atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan dengan melihat nilai k. Komponen-komponen yang diperoleh selanjutnya diplot dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Diagram Kartesius  
Sumber : Firdaus (2020)

Diagram kartesius empat kuadran digunakan untuk memetakan temuan analisis (Firdaus, 2020). Pengguna memberikan nilai tinggi terhadap fasilitas di Kuadran I (Prioritas Utama), namun kinerja fasilitas tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka dan memerlukan perbaikan. Fasilitas di Kuadran II (Pertahankan Prestasi) signifikan dan berfungsi sesuai harapan pengguna. Fasilitas-fasilitas yang terletak di Kuadran III (Prioritas Rendah) ini tidak terlalu penting, namun kinerjanya berada di kisaran rata-rata. Untuk meminimalkan atau mengalihkan sumber daya ke fasilitas yang memerlukan perbaikan, ditempatkan fasilitas di Kuadran IV (Berlebihan) dengan kinerja berlebihan, meskipun tidak terlalu kritis (Fauzi Athallah et al., 2023)



**Gambar 4.** Diagram Alir Penelitian  
Sumber : Penulis (2024)

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Standar Pelayanan Minimum

Analisis standar pelayanan minimum digunakan sebagai tolak ukur dalam pencapaian kepuasan pelanggan dalam pelayanan sehingga berpengaruh positif kepada peningkatan kesejahteraan di kawasan pelayanan tersebut (Mokoginta et al., 2023). Berlokasi di Jalan Kemiri Raya Kelurahan Pondok Cabe Udik, Kecamatan Pamulang, Kota Tangsel, Unit Pelayanan Terminal Tipe A Pondok Cabe dibuka kembali pada akhir tahun 2018. Observasi langsung terhadap fasilitas yang ada digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja minimal melalui kebutuhan pelayanan Terminal Pondok Cabe. Temuan penilaian ini kemudian diubah sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015. Temuan evaluasi disajikan dalam tabel berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari kriteria pelayanan minimal Terminal Pondok Cabe. Kondisi tingkat pelayanan sebesar 85,71% sesuai data pada Tabel 3. Angka tersebut diperoleh dari rekapitulasi komprehensif 56 indikator SPM yang diamanatkan Peraturan Perundang-undangan.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan SPM

| Pelayanan                    | Total Indikator | Indikator Terpenuhi | Tingkat Pelayanan |
|------------------------------|-----------------|---------------------|-------------------|
| Keselamatan                  | 10              | 8                   | 14,29%            |
| Keamanan                     | 3               | 3                   | 5,36%             |
| Kehandalan/<br>Keteraturan   | 6               | 5                   | 8,93%             |
| Kenyamanan                   | 20              | 18                  | 32,14%            |
| Kemudahan/<br>Keterjangkauan | 14              | 11                  | 19,64%            |
| Kesetaraan                   | 3               | 3                   | 5,36%             |
| <b>Total</b>                 | <b>56</b>       | <b>48</b>           | <b>85,71%</b>     |

Sumber : Penulis (2024)

Rekapitulasi pelayanan berdasarkan tabel di atas, aspek pelayanan kenyamanan menduduki tingkat persentase pelayanan mencapai 32,14% dengan memenuhi 18 dari 20 indikator sesuai SPM. Aspek kemudahan/ keterjangkauan memiliki persentase pelayanan mencapai 19,64% dengan memenuhi 11 dari 14 indikator. Posisi tertinggi ketiga dengan persentase pelayanan 14,29% adalah aspek keselamatan dengan memenuhi 8 dari 10 indikator. Aspek kehandalan/keteraturan memenuhi 5 dari 6 indikator dengan persentase 8,93%. Aspek keamanan dan aspek kesetaraan memenuhi semua indikator dengan persentase yang sama, yaitu 5,36%.

Terminal Pondok Cabe memenuhi 48 indikasi, lebih banyak dibandingkan fasilitas lain yang beroperasi saat ini. Setelah meninjau hasil evaluasi kinerja fasilitas dan pelayanan, maka direvisi agar sesuai dengan Peraturan Menteri 40 Tahun 2015, yang menguraikan persyaratan pengoperasian terminal angkutan penumpang jalan raya. Walaupun secara fasilitas Terminal Pondok Cabe sudah memadai, namun masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan. Misalnya, kurangnya ruang baca, area untuk perbaikan kecil kendaraan, dan ruang penyimpanan serta personel yang disediakan. barang-barang.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 4.** Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

| Item | Aspek                      | Pernyataan Kuesioner                                                                              | R Hitung<br>Kepentingan | R Hitung<br>Kepuasan | R<br>Tabel | Ket.  |
|------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|------------|-------|
| X1   | Keselamatan                | Ketersediaan jalur Pejalan Kaki                                                                   | 0.363                   | 0.254                | 0.194      | Valid |
| X2   |                            | ketersediaan fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)                  | 0.393                   | 0.227                | 0.194      | Valid |
| X3   |                            | ketersediaan jalur evakuasi                                                                       | 0.371                   | 0.738                | 0.194      | Valid |
| X4   |                            | ketersediaan alat pemadam kebakaran                                                               | 0.428                   | 0.578                | 0.194      | Valid |
| X5   |                            | ketersediaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan                                                 | 0.376                   | 0.235                | 0.194      | Valid |
| X6   |                            | ketersediaan pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum                         | 0.503                   | 0.298                | 0.194      | Valid |
| X7   |                            | ketersediaan informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang jelas | 0.432                   | 0.585                | 0.194      | Valid |
| X8   |                            | ketersediaan informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas                       | 0.253                   | 0.462                | 0.194      | Valid |
| X9   | Keamanan                   | Ketersediaan pos keamanan                                                                         | 0.454                   | 0.559                | 0.194      | Valid |
| X10  |                            | ketersediaan media pengaduan                                                                      | 0.527                   | 0.579                | 0.194      | Valid |
| X11  |                            | ketersediaan minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat                                | 0.462                   | 0.560                | 0.194      | Valid |
| X12  | Kehandalan/<br>Keteraturan | Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum serta besaran tarif               | 0.346                   | 0.469                | 0.194      | Valid |
| X13  |                            | ketersediaan jadwal kendaraan umum lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis              | 0.227                   | 0.278                | 0.194      | Valid |
| X14  |                            | ketersediaan loket penjualan tiket tetap dan teratur                                              | 0.351                   | 0.368                | 0.194      | Valid |
| X15  |                            | ketersediaan kantor penyelenggara terminal                                                        | 0.362                   | 0.519                | 0.194      | Valid |
| X16  |                            | ketersediaan petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal                      | 0.519                   | 0.381                | 0.194      | Valid |
| X17  | Kenyamanan                 | Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu                                                         | 0.251                   | 0.361                | 0.194      | Valid |
| X18  |                            | Ketersediaan ruang tunggu bersih, sejuk dan tidak berbau                                          | 0.404                   | 0.603                | 0.194      | Valid |
| X19  |                            | Keteraturan dilakukannya kanalisasi penumpang dan diklasifikasikan berdasarkan zona               | 0.334                   | 0.230                | 0.194      | Valid |
| X20  |                            | ketersediaan toilet pria yang memadai                                                             | 0.209                   | 0.250                | 0.194      | Valid |
| X21  |                            | ketersediaan toilet wanita yang memadai                                                           | 0.250                   | 0.591                | 0.194      | Valid |
| X22  |                            | Ketersediaan kondisi toilet bersih dan tidak berbau                                               | 0.201                   | 0.409                | 0.194      | Valid |
| X23  |                            | Ketersediaan fasilitas peribadatan/ mushola pria                                                  | 0.491                   | 0.592                | 0.194      | Valid |
| X24  |                            | Ketersediaan fasilitas peribadatan/ mushola wanita                                                | 0.319                   | 0.246                | 0.194      | Valid |

|     |                              |                                                                                                     |       |       |       |       |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| X25 |                              | Ketersediaan kondisi fasilitas peribadatan/ mushola bersih dan tidak berbau                         | 0.428 | 0.366 | 0.194 | Valid |
| X26 |                              | ketersediaan ruang terbuka hijau                                                                    | 0.288 | 0.341 | 0.194 | Valid |
| X27 |                              | ketersediaan tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah                             | 0.448 | 0.252 | 0.194 | Valid |
| X28 |                              | ketersediaan fasilitas rumah makan/ kantin sesuai kebutuhan                                         | 0.419 | 0.504 | 0.194 | Valid |
| X29 |                              | ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan                                                       | 0.554 | 0.522 | 0.194 | Valid |
| X30 |                              | ketersediaan tempat istirahat awak kendaraan                                                        | 0.272 | 0.568 | 0.194 | Valid |
| X31 |                              | ketersediaan smoking area                                                                           | 0.215 | 0.545 | 0.194 | Valid |
| X32 |                              | ketersediaan drainase yang memadai                                                                  | 0.380 | 0.363 | 0.194 | Valid |
| X33 |                              | ketersediaan hot spot area (WiFi)                                                                   | 0.435 | 0.341 | 0.194 | Valid |
| X34 |                              | ketersediaan lampu penerangan ruangan yang memadai                                                  | 0.369 | 0.607 | 0.194 | Valid |
| X35 | Kemudahan/<br>Keterjangkauan | ketersediaan letak jalur pemberangkatan kendaraan                                                   | 0.356 | 0.488 | 0.194 | Valid |
| X36 |                              | ketersediaan jalur keberangkatan yang terpisah dengan jalur penurunan penumpang                     | 0.214 | 0.230 | 0.194 | Valid |
| X37 |                              | keteraturan jalur keberangkatan yang tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain                  | 0.438 | 0.679 | 0.194 | Valid |
| X38 |                              | ketersediaan letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur                                     | 0.439 | 0.440 | 0.194 | Valid |
| X39 |                              | ketersediaan jalur kedatangan yang terpisah dengan jalur penurunan penumpang                        | 0.393 | 0.286 | 0.194 | Valid |
| X40 |                              | keteraturan jalur kedatangan yang tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain                     | 0.252 | 0.512 | 0.194 | Valid |
| X41 |                              | ketersediaan informasi tentang angkutan lanjutan                                                    | 0.385 | 0.352 | 0.194 | Valid |
| X42 |                              | ketersediaan informasi pelayanan bersuara yang diletakkan di tempat yang mudah didengar             | 0.401 | 0.313 | 0.194 | Valid |
| X43 |                              | ketersediaan fasilitas pengisian baterai (charging corner)                                          | 0.296 | 0.611 | 0.194 | Valid |
| X44 |                              | ketersediaan tempat naik/ turun penumpang yang sama dengan tinggi lantai kendaraan                  | 0.391 | 0.634 | 0.194 | Valid |
| X45 |                              | ketersediaan tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia                       | 0.445 | 0.669 | 0.194 | Valid |
| X46 | Kesetaraan                   | Ketersediaan fasilitas penyanggah cacat berupa ramp portable/ ramp permanen yang memadai            | 0.241 | 0.255 | 0.194 | Valid |
| X47 |                              | ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas berupa toilet pengguna difable dan kursi roda difable | 0.434 | 0.254 | 0.194 | Valid |
| X48 |                              | ketersediaan ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi            | 0.483 | 0.512 | 0.194 | Valid |

Sumber : Penulis (2024)

Uji validitas tingkat kepentingan dan kepuasan didasarkan pada pertanyaan kuesioner dengan ketentuan yang telah disesuaikan indikator eksisting. Pertanyaan pada aspek keselamatan terdapat 8 indikator. Pertanyaan pada aspek keamanan dan aspek kesetaraan memenuhi semua indikator dengan masing-masing memiliki 3 pertanyaan. Pertanyaan pada aspek kehandalan/keteraturan memenuhi 5 indikator. Pada Aspek pelayanan kenyamanan memenuhi 18 indikator/pertanyaan. Aspek kemudahan/ keterjangkauan memenuhi 11 indikator/pertanyaan.

Nilai 0,194 ditemukan untuk rtabel ketika 100 responden dipertimbangkan. Fakta bahwa rhitung > rtabel = 0,194 menunjukkan bahwa setiap item dalam pernyataan berkorelasi dengan variabel yang ingin Anda ukur. Oleh karena itu, item pernyataan tersebut dapat diandalkan dan sesuai untuk mengukur dimensi yang ditentukan.

**Tabel 5. Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan**

| Cronbach's Alpha | Jumlah Item | Keterangan |
|------------------|-------------|------------|
| 0,867            | 48          | Reliabel   |

Sumber : Penulis (2024)

**Tabel 6. Uji Realibilitas Tingkat Kepuasan**

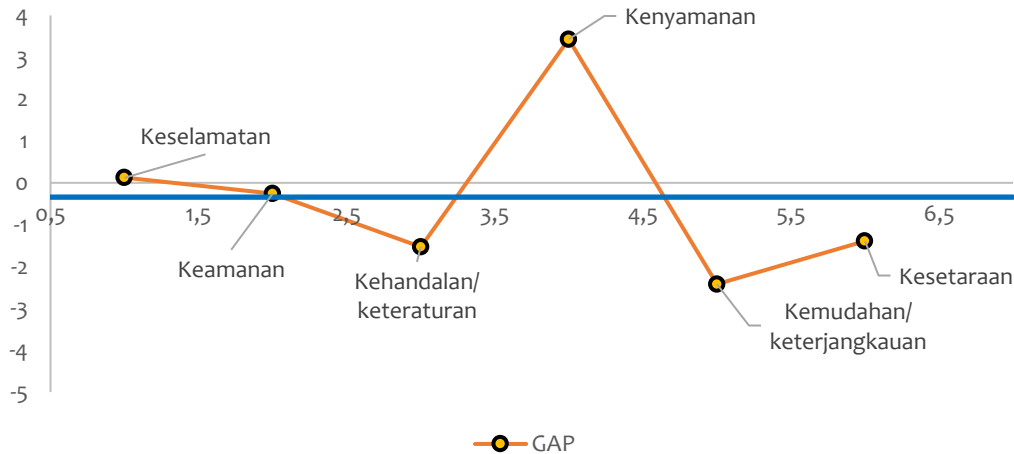
| Cronbach's Alpha | Jumlah Item | Keterangan |
|------------------|-------------|------------|
| 0,905            | 48          | Reliabel   |

Sumber : Penulis (2024)

Menurut tabel 5 dan tabel 6 di atas, uji rrealibilitas tingkat kepentingan dan kepuasan dipengaruhi oleh Cronbach's Alpha yang didapat dengan jumlah item pertanyaan yang dibuat. Nilai Cronbach's Alpha pada reliabilitas untuk tingkat kepentingan yaitu  $r = 0,867$  dan tingkat kepuasan yaitu  $r = 0,905$  dengan keseluruhan nilai lebih besar dari nilai acuan 0,7 sehingga item-item tersebut reliabel untuk dianalisis lebih lanjut.

### Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan

Menurut Zofan dkk. (2023), analisis kesenjangan dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap fitur layanan saat ini dan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kepuasan pelanggan terhadap aspek pelayanan di Terminal Pondok Cabe yang diukur melalui Estimasi nilai bunga tersebut kurang dari Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 yang Mengatur Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang Jalan. Hal ini disebut sebagai "kesenjangan kepuasan".



**Gambar 5.** Grafik Kesenjangan Kepuasan dengan Kepentingan  
Sumber : Penulis (2024)

Gambar 1 menunjukkan bahwa empat metrik layanan berada di bawah garis nilai kesenjangan rata-rata (-0,34). Artinya, jika dilihat dari komponen pelayanan Terminal Pondok Cabe, terdapat kesenjangan yang cukup besar antara kepuasan dan minat pelanggan. Nilai kesenjangan paling tinggi adalah aspek pelayanan kemudahan/keterjangkauan, sehingga perlu dilakukan tindakan untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

#### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Penentuan skor tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepentingan ditampilkan pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

| Skor | Kepuasan          | Kepentingan          |
|------|-------------------|----------------------|
| 1    | Sangat Tidak Puas | Sangat Tidak Penting |
| 2    | Kurang puas       | Kurang penting       |
| 3    | Puas              | Penting              |
| 4    | Sangat Puas       | Sangat Penting       |

Sumber : Penulis (2024)

Hasil yang didapatkan setelah menjumlahkan hasil evaluasi dari skor penilaian responden, maka didapatkan gambaran tingkat kepuasan dan kepentingan. Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai dilakukan, diagram kartesius menunjukkan temuan yang dihitung. Penempatan masing-masing ciri pada grafik ditentukan oleh skor rata-rata. Rata-rata skor penilaian kinerja suatu atribut (X) menentukan letaknya pada sumbu X, sedangkan rata-rata skor tingkat signifikansinya (Y) menentukan letaknya pada sumbu Y (Kurniawan et al., 2023).

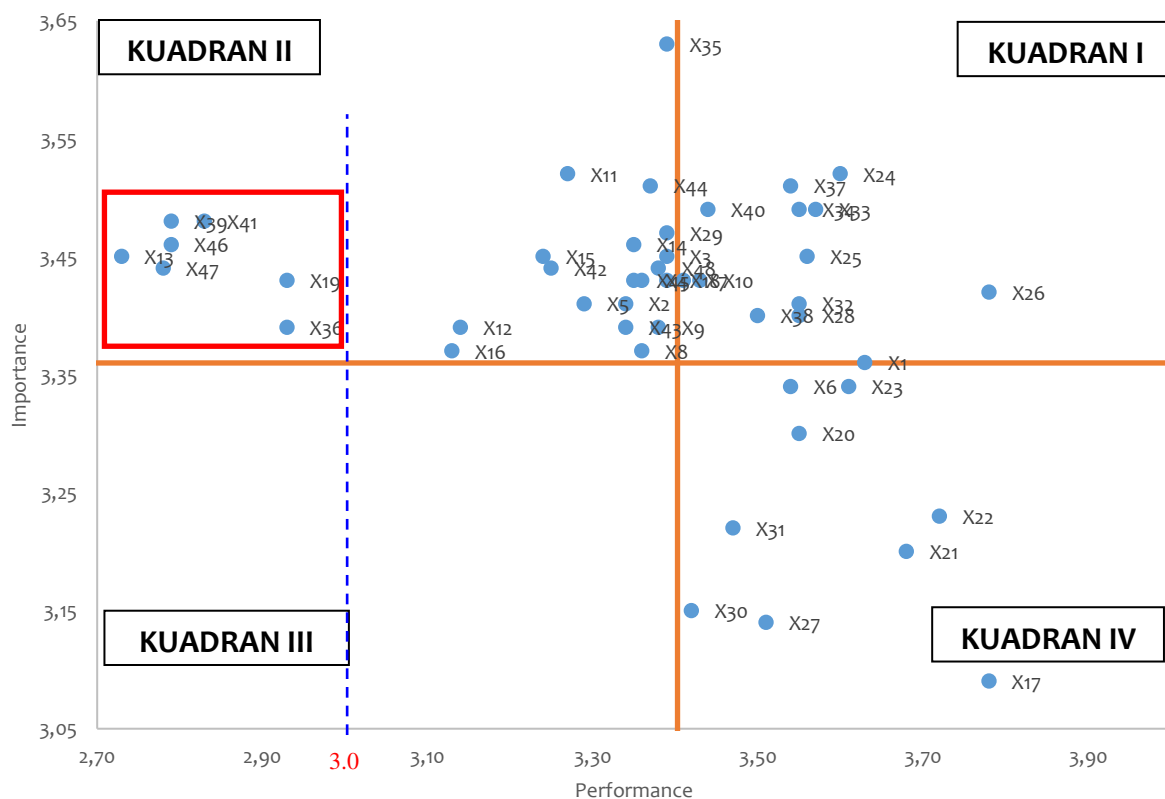
**Tabel 8.** Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

| Pelayanan                | Nilai | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------------|-------|-------------------------|----------------|------------------------|
| Keselamatan              | 3.42  | 85.38                   | B              | Baik                   |
| Keamanan                 | 3.36  | 84.00                   | B              | Baik                   |
| Keandalan/keteraturan    | 3.12  | 77.95                   | B              | Baik                   |
| Kenyamanan               | 3.53  | 88.35                   | A              | Sangat Baik            |
| Kemudahan/keterjangkauan | 3.25  | 81.20                   | B              | Baik                   |

|                  |      |       |   |             |
|------------------|------|-------|---|-------------|
| Kesetaraan       | 2.98 | 74.58 | C | Kurang Baik |
| <b>Rata-Rata</b> |      | 81.91 | B | Baik        |

Sumber : Penulis (2024)

Tabel 8 menampilkan hasil pembagian rekapitulasi total nilai item tiap jenis layanan dengan jumlah responden (100 individu). Kinerja unit pelayanan ditunjukkan oleh angka ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, nilai dasarnya adalah 25 yang dikalikan dengan nilai unsur setelah diperolehnya. Kinerja unit pelayanan terbaik dimiliki pada aspek kenyamanan dengan nilai 88,35, posisi kedua pada aspek keselamatan dengan nilai 85,38, posisi ketiga pada aspek keamanan dengan nilai 84,00, posisi keempat pada aspek kemudahan/keterjangkauan dengan nilai 81,20 dan penilaian kinerja baik yang terakhir pada aspek kehandalan/keteraturan dengan 77,95. Terakhir adalah penilaian kurang baik pada aspek kesetaraan dengan nilai 74,58. Berdasarkan perhitungan rata-rata, diperoleh evaluasi kinerja pelayanan sebesar 81,91 sehingga masuk dalam kategori nilai B (Baik) sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.



**Gambar 6.** Diagram Kartesius Analisis IPA  
Sumber : Penulis (2024)

Grafik sebelumnya adalah diagram kartesius berbasis kuadran. Ketika kita memperhitungkan hasil rata-rata kepentingan dan kinerja, kita menemukan bahwa setiap kuadran dipenuhi dengan sifat-sifat yang sesuai dengan kuadran tersebut. Uraian rinci tentang ciri-ciri yang termasuk dalam setiap kuadran serta maknanya disajikan di bawah ini:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)  
Manajer dapat menetapkan prioritas berdasarkan indikator-indikator di kuadran ini, yang mempunyai kepentingan tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Item 13, 19, 36, 39, 41, 46, dan 47 (yang berada di kotak merah dengan skor kepuasan (Kinerja) di bawah 3) mendapat perhatian utama.
2. Kuadran II (*Keep Up With The Group Work*)

Manajer harus menjaga kinerja tetap stabil di kuadran ini karena indikator-indikator di sini sangat penting dan juga cukup memuaskan. Butir 7, 10, 24, 25, 26, 28, 32, 33, 34, 37, 38, dan 40 membentuk kuadran ini.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Manajer harus fokus pada peningkatan kinerja di kuadran ini karena indikator-indikator di kuadran ini tidak terlalu penting dan masyarakat tidak begitu puas. Tidak ada yang cocok dengan kuadran III diagram Cartesian tersebut.

4. Kuadran IV (*Possibly Overkill*)

Agar manajer dapat mengalokasikan kembali sumber daya pemrosesan ke hal-hal yang memerlukan perhatian khusus, indikator-indikator pada kuadran ini mempunyai tingkat signifikansi yang rendah namun tingkat kepuasannya tinggi. Hal-hal tambahan termasuk dalam indikator kuadran ini. #6, #17, #20, #21 hingga #31.

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa perbaikan item yang hanya dapat diselesaikan dengan melakukan koordinasi kepada pihak luar sehingga menjadi hal baru dalam penelitian ini, dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggara terminal. Pada gambar 6 di atas, terdapat beberapa item yang perlu diperbaiki dengan melakukan koordinasi yang melibatkan penyelenggara angkutan lanjutan lainnya, yaitu:

1. Item 13 : Ketersediaan jadwal kendaraan umum lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis.
2. Item 19 : Ketersediaan informasi tentang angkutan lanjutan

Ketersediaan angkutan lanjutan di terminal sangat penting dalam melakukan integrasi antar angkutan umum dan meningkatkan peran terminal sebagai simpul transportasi.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan olahan data dari penulis mengenai evaluasi standar pelayanan minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe menurut Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tingkat pelayanan terpenuhi mencapai 85,71% dari keseluruhan aspek pelayanan dalam peraturan tersebut. Namun terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat minat dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Terminal. Tipe A Pondok Cabe dengan nilai kesenjangan paling tinggi adalah aspek pelayanan kemudahan/ keterjangkauan, sehingga perlu dilakukan tindakan untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

Menurut *Importance Performance Analysis*, penilaian kinerja unit pelayanan Terminal Pondok Cabe menunjukkan aspek kenyamanan memperoleh nilai tertinggi dengan predikat “Sangat Baik”. Aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, dan kemudahan/keterjangkauan memiliki predikat “Baik”. Sedangkan predikat “Tidak Baik” diperoleh dari aspek kesetaraan. Pada diagram kartesius, hal yang paling perlu diperhatikan adalah Kuadran I dengan nilai dibawah 3. Item-item yang berada di kuadran tersebut antara lain : Ketersediaan dan informasi jadwal kendaraan umum lanjutan, Pembagian kanalisasi yang diklasifikasikan berdasarkan zona, ketersediaan jalur keberangkatan dan kedatangan yang terpisah, serta ketersediaan fasilitas penyangga disabilitas yang memadai. Item-item tersebut perlu ditingkatkan pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Terminal Pondok Cabe.

### Saran

Disarankan kepada pengelola Terminal Pondok Cabe untuk dapat melakukan perencanaan peningkatan standar pelayanan minimum sesuai Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015. Pelaksanaan evaluasi internal dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terminal dengan memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana di dalam terminal sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

Saran selanjutnya kepada pengelola Terminal Pondok Cabe adalah melakukan evaluasi eksternal dengan berkoordinasi kepada pihak-pihak terkait (*stakeholder*) untuk penyediaan angkutan-angkutan lanjutan seperti angkutan dengan jaringan trayek perkotaan/perdesaan dikarenakan letak terminal yang cukup jauh dari akses jalan nasional.

## Ucapan Terima Kasih

Pekerjaan ini tidak akan terlaksana tanpa adanya dorongan dan pendanaan dari Kementerian Perhubungan, Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek, Koordinator Unit Pelayanan Terminal Tipe A Pondok Cabe, dan penulis sendiri. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mendanai penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1–7.
- Agustian Harja, D., S. Darmojo, H., & Hafiz Abdullah. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *JIMTEK Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117–124.
- Andini Roeke, A. R., & Nurlela, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Infortech*, 5(1), 30–35. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i1.15457>
- Aquino, R., & Wan Dhamar Kalih Alam. (2023). EFEK MEDIASI NILAI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Empirik SPBU Konsumen PT. Pertamina (Persero) Terminal Gerem, Marketing Operation Region III Di Cilegon Banten). *Faletehan Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 32–44. <https://doi.org/10.61252/fjeb.v2i2.94>
- Fauzi Athallah, Z., Rianto, & Khairul A, M. A. (2023). Analisa Usability Desain User Interface Menggunakan Metode Heuristics Evaluation Dan Important Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Website Super Informatika Universitas Siliwangi). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(1), 113–119.
- 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 Caruban – Kabupaten Madiun). *Develop*, 4(1), 63–84. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- Hado Hasina, & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Hidayati, N., Al-Ghalib, H. D., Sunarjono, S., & Magfirona, A. (2022). Evaluasi Infrastruktur Terminal Bulupitu Purwokerto. *Teras Jurnal : Jurnal Teknik Sipil*, 12(1), 69. <https://doi.org/10.29103/tj.v12i1.638>
- Komarrudin, A., Handayani, S., Suryobuwono, A. A., Ricardianto, P., & Abdurachman, E. (2023). Kepuasan penumpang pada terminal bus di kawasan Pondok Cabe. *MBR (Management and Business Review)*, 7(1), 1–19. <https://doi.org/10.21067/mbr.v7i1.8190>
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Lisa Ratnasari, Umar, F., & Gusdini, N. (2023). Implementasi Importance Performance Analysis Sebagai Evaluasi Kualitas Pembelajaran On Line. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 3(3), 224–228. <https://doi.org/10.31849/jurkim.v3i3.15606>
- Mokoginta, S., Lopian, A., & ... (2023). Analisis Pengaruh Standar Pelayanan Minimal (Spm) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pertumbuhan Ekonomi Kotamobagu. ... *Ekonomi Dan ...*, 24(2), 207–223. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpekd/article/view/45164%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpekd/article/download/45164/41181>
- Muzammil, kevin, Junita Koesoemawati, D., & Kriswardhana, W. (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>
- Navis, A. A., Rizani, M. D., & Yudaningrum, F. (2024). Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (Ipa). *Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS*, 4(2), 115–120. <https://doi.org/10.26877/giratory.v4i2.18033>
- Palinggi, Y., Sabran, S., & Hamji, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77. <https://doi.org/10.53640/jemi.v23i1.1342>
- Permana, S., & Pontan, D. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Bus Tirtonadi Di Kota Surakarta. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 2(2). <https://doi.org/10.25105/psia.v2i2.10321>
- PERMENHUB RI No. 24. (2021). *Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. 24(February), 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750%0Ahttps://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728%0Ahttps://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766%0Ahttps://doi.org/10.108>

- o/02640414.2019.1689076%0Ahttps://doi.org/
- PERMENHUB RI No. 40. (2015). *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan* (pp. 1–21).
- PERMENPANRB RI No. 14. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. *Experimental Cell Research*, 14. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Pitoyo, P., Yatnikasari, S., Sugiyono, S., & Arifah, N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara Apt Pranoto Samarinda. *Rang Teknik Journal*, 5(2), 213–219. <https://doi.org/10.31869/rtj.v5i2.3044>
- Safari, A. A., Chumaidiyah, E., & Mufidah, I. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis pada Pelayanan Akademik di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X Customer Satisfaction Analysis with Importance Performance Analysis on Academic Services at Faculty of Dentistry , Univers. 10, 1–7.
- Selan, F. A., A, A. K., & Rahma, P. D. (2018). Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur (SENTIKUIN)*, 1(September), 1–6. <https://prosiding.unitri.ac.id/index.php/sentikuin>
- Sugiharta, P., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kepuasan Kualitas dan Rancangan Perbaikan Pelayanan Jasa Kesehatan. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 9(2), 127–133. <https://doi.org/10.30656/intech.v9i2.6434>
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Waluyo. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Keberangkatan Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 2460–1594.