

EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL TIPE C DI KOTA SEMARANG (STUDI KASUS: TERMINAL CANGKIRAN)

Ni Ketut Adila Kusuma Dewi
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
adiladewi05@gmail.com

Budi Mardikawati
Politeknik Transportasi Darat Bali
mardikawati@poltradabali.ac.id

Martha Olivia Pama Pangaribuan
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
tata42624@gmail.com

Hendrik Prasetyo
Politeknik Transportasi Darat Bali
afgan25all@gmail.com

Abstract

The Cangkiran Terminal has a significant contribution to public transportation services to the community around the Cangkiran sub-district area. The purpose of this study is to evaluate the service performance and satisfaction of users of the Type C Cangkiran terminal. Finally, using the IKM (Community Satisfaction Index) method. The results of the inventory analysis of the Cangkiran Terminal facilities, namely for the facilities and ticket sales counters already exist, the condition is good, but the utilization and location of the conditions are still not suitable. This result is in accordance with the gap that occurs with a negative value, namely so that it is not in accordance with user expectations. However, in the community satisfaction index, the ticket sales counter can provide satisfaction. Therefore, for other facilities, it is necessary to make improvements in terms of utilization and facilities so that the community satisfaction index can increase.

Keywords: community satisfaction, facilities, gap, IKM, terminal.

Abstrak

Terminal Cangkiran memiliki kontribusi yang signifikan dalam pelayanan angkutan umum kepada masyarakat sekitar kawasan kelurahan Cangkiran. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna Terminal Cangkiran yang merupakan terminal Tipe C di Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah analisis inventarisasi kondisi eksisting fasilitas terminal yang IPA (*Importance Performance Analysis*) lalu dianalisis dengan *gap* untuk mengetahui kinerja dan kepentingan suatu variabel. Terakhir menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Hasil data analisis inventarisasi fasilitas Terminal Cangkiran yaitu untuk fasilitas-fasilitas maupun loket penjualan tiket sudah ada, kondisinya pun baik, tetapi pemanfaatan dan letak kondisinya masih belum sesuai. Hasil ini sesuai dengan *gap* yang terjadi bernilai negatif yaitu sehingga memang belum sesuai dengan harapan pengguna. Namun dalam indeks kepuasan masyarakat loket penjualan tiket bisa memberikan kepuasan. Oleh karenanya, untuk fasilitas yang lainnya perlu dilakukan perbaikan dari segi pemanfaatan dan fasilitas agar indeks kepuasan masyarakat bisa meningkat.

Kata-kata kunci: fasilitas, *gap*, IKM, kepuasan masyarakat, terminal.

PENDAHULUAN

Terminal dinyatakan sebagai salah satu prasarana yang bertindak aktif dalam menentukan tingkat kinerja pelayanan transportasi umum pada satu daerah (Ramadhan, 2022). Terminal identik dengan prasarana transportasi jalan yang digunakan dengan tujuan keperluan naik dan turunnya penumpang, pengaturan keberangkatan dan kedatangan angkutan intra angkutan dan/atau antar moda hingga kepada angkutan umum (Herawati, 2020). Merujuk kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang

Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal penumpang wajib disediakan serta dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup keselamatan, keamanan, keandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan (Hilmy et al., 2021). Hal tersebut berlaku bagi semua terminal, tidak terkecuali Terminal Cangkiran.

Terminal Cangkiran terletak di Jalan RM Hadisoebeno, Cangkiran, Mijen ialah terminal dengan tipe C yang pelayanannya mencakup angkutan di suatu kota maupun kabupaten pada trayek tetap hingga kepada BRT Trans Semarang koridor empat dengan trayek Tawang – Cangkiran dan koridor delapan dengan trayek Simpang Lima – Gunung Pati – Cangkiran. Namun, Terminal Cangkiran ini belum berfungsi sebagaimana mestinya. Fasilitas yang belum ada dan kurang akseptabel, misalnya letak jalur keberangkatan dan kedatangan merupakan salah satu contoh persoalan pada terminal yang hampir dipenuhi oleh BRT Trans Semarang yang membuat jalur pemberangkatan dan kedatangan pada angkutan perkotaan berjenis bus mini di Terminal Cangkiran banyak yang memilih untuk berhenti di depan terminal dan tidak melakukan pembayaran retribusi. Hal ini disebabkan karena adanya kewajiban untuk angkutan perkotaan membayar retribusi sebanyak dua kali dalam sehari di Terminal Cangkiran. Selain itu kurangnya pengawasan oleh pihak terminal pada angkutan perkotaan yang lewat di depan terminal membuat angkutan perkotaan lebih sering berhenti di depan terminal dan kurangnya pengaturan oleh petugas pada terminal pada jalur yang dilalui oleh Trans Semarang yang membuat angkutan perkotaan juga tidak bisa memasuki Terminal.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas hal serupa. Penelitian Mulyanto (2007) menyebutkan bahwa Nilai Indeks segi pelayanan UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta adalah senilai 2,838 yang artinya kualitas pelayanan yang ada pada UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta tergolong baik. Studi lainnya yang dilakukan oleh Dewi dan Widyastuti (2022) menunjukkan bahwa perlu diadakannya perbaikan mutu yang berada pada kuadran I. Berdasarkan penjelasan yang terlampir, peneliti melakukan pengkajian dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna Terminal Cangkiran. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah pada lokasi dan variabelnya. Penelitian ini menggunakan variabel yang belum pernah digunakan sebelumnya yaitu analisis kinerja yang membahas operasional.

METODE

Kajian ini dilakukan pada kawasan terminal dan daerah pengawasan Terminal Cangkiran. Kajian ini dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan. Data pada kajian ini diambil dengan menggunakan teknik survei. Survei Inventarisasi Terminal ialah data yang dilakukan untuk menyelami *status quo* suatu terminal, dan berfungsi sebagai bahan untuk kajian. Hasil data yang diperoleh akan digunakan untuk melakukan penelitian tahap selanjutnya dengan membandingkan kondisi yang ada dengan ketentuan baku yang diberikan oleh peraturan dan perundang-undangan yang telah diberlakukan. Selanjutnya penyebaran kuesioner

disebarkan kepada sampel. Adapun sampel yang diambil untuk penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden yang merupakan penumpang di Terminal Cangkiran Kota Semarang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik probabilitas sampling, yaitu *simple random sampling*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis inventarisasi, metode *Importance Performance Analysis*, analisis *gap* dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengumpulan data, dilakukan pengolahan data dan selanjutnya akan dibahas sebagai berikut. Dibagi menjadi beberapa poin yaitu, analisis inventarisasi, *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis *Gap* (Analisis Kesenjangan) dan analisis IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

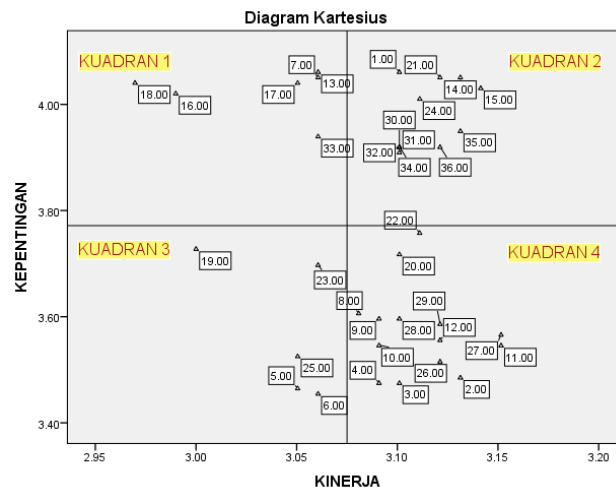
Analisis Inventarisasi

Analisis inventarisasi fasilitas Terminal Cangkiran didapat dari kondisi eksisting fasilitas terminal berdasarkan *demand* penumpang terhadap kebutuhan ruang fasilitas berdasarkan PM Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang terdiri dari pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan/ keandalan, keterjangkauan/kemudahan, kenyamanan, serta kesetaraan. Inventarisasi terminal dilakukan dengan menilai fasilitas-fasilitas yang ada di dalam terminal selaras dengan PM Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015.

Berdasarkan hasil data inventaris diketahui bahwa untuk fasilitas perbaikan ringan transportasi umum, loket (*ticketing*), ruang tunggu, fasilitas peribadatan, tempat naik/turun penumpang fasilitas sudah ada, kondisinya pun baik akan tetapi pemanfaatan dan letak kondisinya masih belum sesuai. Hasil ini sesuai dengan *gap* yang terjadi bernilai negatif sehingga memang belum sesuai dengan harapan pengguna. Akan tetapi dalam indeks kepuasan masyarakat loket penjualan tiket sudah bisa memberikan kepuasan. Oleh karena itu, untuk fasilitas yang lainnya yaitu fasilitas perbaikan ringan transportasi umum, ruang tunggu, fasilitas peribadatan, serta tempat naik/turun penumpang perlu dilakukan perbaikan dari segi pemanfaatan dan fasilitas agar indeks kepuasan masyarakat dan *gap* yang dihasilkan bisa meningkat sehingga sesuai harapan masyarakat karena fasilitas ini berada di kuadran pertama yang menjadi prioritas.

Importance Performance Analysis (IPA)

Determinasi karakter penilaian pada kajian ini mengacu kepada standar pelayanan yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Guna mengetahui mutu layanan, maka dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* berdasarkan kebutuhan pengguna jasa pada terminal (Yoso Astanto et al., 2019).



Gambar 1 Hasil Analisis Diagram Kartesius

Kuadran I Prioritas Utama Nomor item pertanyaan : 7, 13, 16, 18, dan 33	Kuadran II Pertahankan Prestasi Nomor item pertanyaan: 1, 14, 15, 21, 24, 30, 31, 32, 34, 35, dan 36
Kuadran III Prioritas Rendah Nomor item pertanyaan: 5, 6, 19, 23, dan 25	Kuadran IV Berlebihan Nomor item pertanyaan : 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 20, 22, 26, 27, 28, dan 29

Gambar 2 Hasil Kuadran Metode IPA

Kuadran 1 merupakan atribut-atribut yang di rasa fundamental oleh pengguna tetapi strukturnya tidak memuaskan (Bahrijal, 2020). Atribut-atribut ini merupakan prioritas utama yang harus cepat dilakukan penyempurnaan oleh pemerintah Semarang.

- P7 : Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum (Keselamatan)
- P13 : Loker penjualan tiket (Keandalan/Keteraturan)
- P16 : Ruang Tunggu (Kenyamanan)
- P18 : Fasilitas Peribadatan/ musala (Kenyamanan)
- P33 : Tempat naik/ turun penumpang (Kemudahan/Keterjangkauan)

Kuadran 2 (pertahankan prestasi) merupakan atribut-atribut yang di rasa fundamental oleh pengguna serta kinerja sistem yang memadai (Andrias Selan et al., 2018).

- P1 : Lajur Pejalan Kaki (Keselamatan)
- P14 : Ruang pengelola terminal, ruang kendali dan pengelolaan sistem informasi terminal

- (Keandalan/Keteraturan)
- P15 : Petugas operasional terminal (Keandalan/ Keteraturan)
- P21 : Lokasi Istirahat Awak Kendaraan (Kenyamanan)
- P24 : Kawasan tersedia jaringan internet (*hot spot area*) (Kenyamanan)
- P30 : Laporan *trouble* perjalanan kendaraan umum (Kemudahan / Keterjangkauan)
- P31 : Area Penitipan barang (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P32 : Fasilitas *Charging Station* (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P34 : Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (Kemudahan/ Keterjangkauan)
- P35 : Fasilitas Penyandang Cacat (Difable) (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P36 : Ruang ibu menyusui (Kemudahan/Keterjangkauan)
- Kuadran 3 (prioritas rendah) berarti atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna dan sistem kurang bertenaga (Ariyanti, 2022).
- P5 : Pos, Fasilitas, dan Petugas Kesehatan (Keselamatan)
- P6 : Pos, Fasilitas, dan Petugas Pemeriksa Kelaikan Angkutan Umum (Keselamatan)
- P19 : Rumah Makan (Kenyamanan)
- P23 : Drainase (Kenyamanan)
- P25 : Lampu Penerangan Ruangan (Kenyamanan)
- Kuadran 4 merupakan atribut-atribut yang di rasa tidak terlalu signifikan oleh pelanggan tetapi sistemnya memuaskan (Ferro et al., 2022).
- P2 : Akomodasi Keselamatan Jalan (Keselamatan)
- P3 : Rute evakuasi (Keselamatan)
- P4 : Alat pemadam kebakaran (Keselamatan)
- P8 : Fasilitas Keamanan (Keamanan)
- P9 : Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Keamanan)
- P10 : Petugas Keamanan (Keamanan)
- P11 : Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif (Keandalan/Keteraturan)
- P12 : Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan (Keandalan/Keteraturan)
- P20 : Fasilitas dan Petugas Kebersihan (Kenyamanan)
- P22 : Area Merokok (Area Merokok)
- P26 : Letak jalur pemberangkatan (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P27 : Letak jalur kedatangan (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P28 : Informasi pelayanan (Kemudahan/Keterjangkauan)
- P29 : Informasi angkutan lanjutan (Kemudahan/Keterjangkauan)

Analisis Gap (Analisis Kesenjangan)

Analisis *gap* dapat difungsikan dalam menganalogikan suatu kualifikasi. *Gap analysis* lazimnya tersistematis pada suatu area, subjek maupun kelompok, oleh karenanya membuat analisis *gap* lebih efisien dalam mengetahui sektor maupun bidang mana yang lebih dahulu yang segera diperbaiki. Berdasarkan perhitungan *Gap* pada atribut fasilitas di penelitian ini, semua atribut bertanda negatif (-). Semua nilai yang diperoleh dari hasil analisis *gap* pada kinerja dan kepentingan pada layanan fasilitas terminal adalah negatif (-). Hal tersebut memperlihatkan mutu dari layanan eksisting masih di bawah intensi pelanggan, maka dari itu diperlukan upaya guna meninggikan mutu layanan pada setiap atribut yang memiliki tingkat layanan di bawah standar. Selain itu, hasil analisis *gap* juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas di Terminal Cangkiran bernilai negatif semua, artinya bahwa tingkat kualitas belum mampu memenuhi harapan pengguna. Kendati demikian, jika hasil kesenjangan <-1 maka dapat dikategorikan baik, sedangkan hasil >-1 dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis *gap* yang terjadi antara kepentingan dan kinerja semua atribut bernilai negatif >0 yang berarti bahwa nilai harapan/kepentingan pengguna lebih tinggi dibandingkan nilai kinerja pada fasilitas terminal yang berarti pengguna terminal merasa tidak puas akan pelayanan terminal dan perlu ditingkatkan lagi pelayanannya.

Analisis IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Kualitas IKM didapat dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Diketahui bahwa nilai Indeks unit pelayanan sebesar 3,0901. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi:

$$\text{Indeks} \times \text{Nilai dasar} \quad (1)$$

$$3,0901 \times 25 = 77,2517 \quad (2)$$

Hasil dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 77,2517 yang artinya mutu pelayanan tersebut tergolong kategori B. selain itu dapat diartikan juga bahwa kinerja unit pelayanan di Terminal Cangkiran Semarang termasuk dalam kategori baik. Namun perlu ditingkatkan lebih lanjut pada aspek keselamatan yaitu fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, keandalan/ keteraturan yaitu fasilitas loket penjualan tiket, aspek kenyamanan yaitu ruang tunggu dan fasilitas peribadatan/musala serta aspek kemudahan/keterjangkauan yaitu fasilitas tempat naik/turun penumpang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terjadi kesamaan antara fasilitas yang penting dan perlu dilakukan perbaikan yang didukung oleh data inventarisasi terminal yang masih dalam kondisi antara lain pada aspek keselamatan yaitu fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum yang alat-alatnya masih kurang dalam menangani kerusakan kendaraan umum dan perlu dilakukan penambahan alat. Aspek keandalan/keteraturan yaitu fasilitas loket penjualan

tiket. Loker penjualan tiket masih menggunakan meja kecil yang membuat penumpang tidak teratur dan berebut jika ramai penumpang, maka diperlukan loket (*ticketing*) yang memadai dan teratur. Aspek kenyamanan perlu ditambahkan kursi penumpang dikarenakan penumpang yang menunggu angkutan umum pada Terminal Cangkiran cukup ramai dan tidak berdiri di areal terminal serta fasilitas peribadatan/musala seharusnya bisa digunakan oleh umum agar pengguna terminal yang menunggu tidak kesulitan untuk mencari tempat ibadah. Aspek kemudahan/keterjangkauan perlu dibedakan antara tempat naik turun penumpang BRT Trans Semarang dan Angkutan Perkotaan berjenis Bus Mini dikarenakan masih sering terjadi BRT Trans Semarang yang menaik turunkan penumpang di jalur angkutan perkotaan yang membuat angkutan perkotaan sering menaik turunkan penumpang hanya di depan terminal saja.

Berdasarkan uraian hasil tersebut maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan fasilitas oleh Pemerintah Kota Semarang khususnya pihak Terminal Cangkiran di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Semarang.

KESIMPULAN

Bersumber pada uraian hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil data analisis inventarisasi fasilitas Terminal Cangkiran didapat dari kondisi eksisting fasilitas terminal berdasarkan *demand* penumpang terhadap kebutuhan ruang fasilitas berdasarkan PM Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 dengan kriteria penilaian ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, pemanfaatan fasilitas dan kesesuaian letak fasilitas, diketahui bahwa untuk fasilitas terminal yang terdiri 41 fasilitas terdapat sebanyak 36 fasilitas yang ada dan 5 fasilitas yang belum ada. Prasarana Pos, Fasilitas, Petugas Kesehatan dan Pos, dan Petugas Pemeriksa Kelaikan yang dianggap paling kurang memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan nilai IKM, sedangkan unsur yang dianggap paling memberikan kepuasan berdasarkan nilai IKM yaitu Jalur Pejalan Kaki, Fasilitas Perbaikan Ringan Angkutan Umum, Loker Tiket, Kantor Pengelola Terminal, Pusat Kendali serta Pengelolaan Sistem Informasi Terminal, dan Tempat Istirahat Awak Kendaraan. Selain itu terdapat beberapa rekomendasi perbaikan layanan fasilitas di Terminal Cangkiran Kota Semarang yaitu pada aspek keselamatan, aspek keandalan/keteraturan, aspek kenyamanan dan aspek kemudahan/keterjangkauan.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyanti, H. 2022. *Analisa Persepsi Pengguna Angkutan Umum Kota Surabaya dengan Metode Fuzzy-Serviqual dan Importance Perfomance Analysis*. Tugas Akhir tidak diterbitkan. Bekasi: Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.

- Astanto, T. Y., Waloejo, B. S., dan Utomo, D. M. 2019. *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Kinerja Pelayanan Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi*. Planning for Urban Region and Environment, 8 (1): 65–76.
- Bahrijal, M. 2020. *Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area.
- Dewi, A. W.S. dan Ferro, A. M. 2022. *Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum*. Jurnal Teknik Sipil, 3 (1): 19–24.
- Dewi, N. K. dan Widyastuti, A. K. 2022. *Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Management Studies and Entrepreneurship Journal, 3 (6): 4089–4097.
- Herawati dan Suryono, D. W. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metoda Importance Perfomance Analysis (IPA) Pada Bus Transjakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. 1-20.
- Hilmy, A. N., Hariyani, S., dan Waloejo, B. S. 2021. *Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B Di Kabupaten Lamongan*. Planning for Urban Region and Environment, 10 (4): 41–50.
- Mulyanto, M. 2007. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 7 (2): 137-149.
- Ramadhan, N. 2022. *Peningkatan Kinerja Terminal Tipe C Blambangan Di Kabupaten Banyuwangi*. Tugas Akhir tidak diterbitkan. Bekasi: Politeknik transportasi Darat Indonesia.
- Selan, F. A., Kristafi, A., dan Rahma, P. D. 2018. *Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis)*. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur, 1: 1–6.