



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 17304- 17312

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Sumedang Menggunakan Metode IPA dan CSI

Yeyen Nolandia Umair¹, Muhammad Chairil Fajrian², Indah Angelia Rahman³, R. Caesario Boing⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

¹yeyenumair@gmail.com, ²chfajrian@gmail.com, ³indahangelia Rahman10@gmail.com, ⁴caesario.boing@ptdi.sttd.ac.id

Abstrak

*Terminal Tipe A Sumedang merupakan salah satu simpul transportasi darat yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan angkutan antarkota. Sebagai terminal penumpang tipe A, penyelenggaraan pelayanan wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Tipe A Sumedang berdasarkan kondisi eksisting fasilitas, tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, serta tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan, antara lain lajur pejalan kaki, informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan, petugas keamanan, media pengaduan gangguan kriminal, informasi angkutan lanjutan, fasilitas kebersihan, dan ruang laktasi. Hasil analisis IPA menempatkan atribut-atribut tersebut pada Kuadran I sebagai prioritas utama yang memerlukan perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih rendah. Sementara itu, hasil analisis CSI memperoleh nilai sebesar 68,56%, yang termasuk dalam kategori **puas**, sehingga secara umum pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan melalui penyediaan fasilitas yang belum tersedia, peningkatan keamanan, keselamatan, kebersihan, aksesibilitas, serta penguatan sistem informasi terminal agar kualitas pelayanan semakin optimal dan sesuai dengan harapan pengguna jasa.*

Kata Kunci: Terminal Tipe A Sumedang, Kinerja Pelayanan, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Kepuasan Pengguna.

1. Latar Belakang

Terminal penumpang merupakan komponen prasarana transportasi yang berfungsi strategis sebagai titik simpul pergerakan penumpang dalam mendukung mobilitas masyarakat serta kelancaran pelayanan angkutan umum Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). [1] Terminal Tipe A Sumedang merupakan simpul penting dalam jaringan transportasi antarkota di Provinsi Jawa Barat yang wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015, yang mencakup enam aspek pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, keandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. [2] Namun berdasarkan hasil observasi eksisting, dari 41 indikator SPM yang dievaluasi, masih terdapat sejumlah fasilitas yang belum terpenuhi, antara lain jalur pejalan kaki, petugas keamanan, media pengaduan gangguan kriminal, informasi angkutan lanjutan, fasilitas kebersihan, dan ruang laktasi. [3]

Sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan terminal dan transportasi publik. Metode IPA yang diperkenalkan oleh [4] terbukti efektif dalam mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, sedangkan CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dalam satu nilai indeks. Kombinasi kedua metode ini telah banyak diaplikasikan dalam konteks evaluasi pelayanan angkutan umum, namun penerapannya secara spesifik pada Terminal Tipe A Sumedang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesenjangan antara kondisi aktual fasilitas terminal dengan harapan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kondisi eksisting

fasilitas berdasarkan indikator SPM, menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan menggunakan metode IPA, mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode CSI, serta merumuskan rekomendasi peningkatan pelayanan Terminal Tipe A Sumedang.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut.[5]

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa Terminal Tipe A Sumedang yang menggunakan fasilitas terminal. Berdasarkan data produksi bulan Maret 2026, jumlah pengguna jasa sebanyak 48.508 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* atau tingkat kesalahan sebesar 10%. Sehingga perhitungan jumlah sampel didapatkan sebagai berikut. [6]

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

$$n = \frac{48.508}{1 + 48.508(0,1)^2}$$

$$n = \frac{48.508}{486,08} = 99,8 = 100$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,8 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka nilai tersebut dibulatkan menjadi 100 responden. [7]

2.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner yang berisi penilaian penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada setiap atribut pelayanan terminal [8]. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber instansi berupa data produksi penumpang dan data ketersediaan fasilitas terminal yang digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan gambaran terkait kondisi eksisting fasilitas terminal.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas terminal, kegiatan yang dilakukan meliputi pengamatan terhadap aspek keselamatan, keamanan, keandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data persepsi pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan terminal. Penyusunan kuesioner mengacu pada atribut aspek pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.[9]

2.4. Teknik Analisis Data

2.4.1 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis*. IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, serta faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena belum memuaskan. Metode IPA dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu di prioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terminal. Rumus yang digunakan dalam metode IPA adalah sebagai berikut.

$$TKi = \frac{Yi}{Xi} \times 100\% \quad (2)$$

TKi adalah tingkat kesesuaian responden, Xi adalah skor penilaian kinerja, Yi adalah skor penilaian harapan responden. Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja, tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan. Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, kemudian menghitung rata-rata harapan dengan

persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi 4 (empat) bagian kuadran dalam diagram kartesius. [10]



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I (prioritas utama) atribut penting namun kinerjanya rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, kuadran II (pertahankan prestasi) atribut penting dan memiliki kinerja baik sehingga harus dipertahankan, kuadran III (prioritas rendah) atribut kurang penting dan kinerjanya rendah, kuadran IV (berlebihan) atribut kurang penting namun memiliki kinerja tinggi.

2.4.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan penilaian terhadap kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap atribut pelayanan. Metode ini menghasilkan suatu nilai indeks yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Tahapan perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu: (1) menghitung *Mean Importance* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) untuk setiap atribut pelayanan berdasarkan kuesioner, (2) Menghitung *Weight Factor* (WF) dengan membandingkan nilai MIS setiap atribut terhadap total MIS seluruh atribut, (3) menghitung *Weighted Score* (WS) melalui perkalian antara WF dan MSS, serta (4) menjumlahkan seluruh nilai WS untuk memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Rumus yang digunakan dalam perhitungan CSI adalah sebagai berikut. [11]

$$CSI = \frac{\sum WSi}{HS} \times 100\% \quad (3)$$

CSI adalah *Customer Satisfaction Index* (%), $\sum WSi$ adalah total *weighted score*, HS adalah *high scale*.

Pada penelitian ini digunakan skala likert 1-5 sehingga nilai HS yang digunakan adalah 5. Kemudian hasil perhitungan CSI diinterpretasikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan		
No	Nilai Indeks (%)	Kriteria CSI
1	81-100	Sangat puas
2	66-80,99	Puas
3	51-65,99	Cukup puas
4	35-50,99	Kurang puas
5	0-34,99	Tidak puas

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden

Survei dilakukan terhadap 100 responden pengguna jasa Terminal Tipe A Sumedang pada bulan Maret 2026. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 54%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 46%. Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh kelompok usia

21-30 tahun sebesar 32%, diikuti kelompok usia 31-40 tahun sebesar 27%, dan kelompok usia dibawah 20 tahun sebesar 16%. Ditinjau dari tujuan penggunaan terminal, sebagian besar responden merupakan penumpang angkutan umum sebesar 68%, diikuti pengemudi atau awak kendaraan sebesar 20%, serta pengguna lainnya seperti penjemput, pengantar dan pedagang sebesar 12%. Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan terminal didominasi oleh pengguna utama layanan, yaitu penumpang angkutan umum yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Tipe A Sumedang. [12]

3.2. Hasil Analisis Kondisi Eksisting Terminal

Hasil analisis kondisi eksisting Terminal Tipe A Sumedang dilakukan dengan observasi secara langsung untuk mengidentifikasi kondisi fasilitas terminal, meliputi pengamatan terhadap aspek keselamatan, keamanan, keandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan.

Tabel 2. Hasil Analisis Kondisi Eksisting Terminal

No	Aspek	Indikator	Keterangan Ketersediaan
1	Keselamatan	Lajur pejalan kaki / Pedestrian	Tidak Tersedia
2		Fasilitas keamanan jalan	Tersedia
3		Jalur Evakuasi	Tersedia
4		Alat pemadam kebakaran	Tersedia
5		Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedia
6		Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Tersedia
7		Fasilitas perbaikan kendaraan ringan	Tidak Tersedia
8		Informasi fasilitas keselamatan	Tidak Tersedia
9		Informasi fasilitas kesehatan	Tidak Tersedia
10		Informasi fasilitas perbaikan kendaraan ringan	Tidak Tersedia
11	Keamanan	Fasilitas keamanan	Tersedia
12		Media pengaduan gangguan kriminal	Tidak Tersedia
13		Petugas keamanan	Tidak Tersedia
14		Jadwal kedatangan / keberangkatan dan tarif kendaraan	Tersedia
15	Keandalan/Keteraturan	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan	Tidak Tersedia
16		Loket penjualan tiket	Tersedia
17		Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Tersedia
18		Petugas operasional terminal	Tersedia
19	Kenyamanan	Ruang tunggu	Tersedia
20		Toilet	Tersedia
21		Fasilitas peribadatan	Tersedia
22		Ruang terbuka hijau	Tersedia
23		Rumah makan	Tersedia
24		Fasilitas dan petugas kebersihan	Tidak Tersedia
25		Fasilitas istirahat awak kendaraan	Tidak Tersedia
26		Area merokok	Tersedia
27		Drainase	Tersedia
28		Area hot spot / internet	Tersedia
29	Kemudahan/Keterjangkauan	Ruang baca	Tidak Tersedia
30		Lampu penerangan ruangan	Tersedia
31		Letak Jalur Keberangkatan	Tersedia
32		Letak Jalur Kedatangan	Tersedia
33		Informasi Pelayanan	Tersedia
34		Informasi Angkutan Lanjutan	Tidak Tersedia
35	Kesetaraan	Informasi gangguan angkutan perjalanan bus	Tidak Tersedia
36		Tempat penitipan barang	Tidak Tersedia
37		Fasilitas pengisian baterai / charging	Tersedia
38		Tempat naik / turun penumpang	Tersedia
39		Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	Tersedia
40		Fasilitas Difabel	Tersedia
41		Ruang Laktasi / Ibu menyusui	Tidak Tersedia

Berdasarkan data pada tabel diatas hasil analisis kondisi eksisting pada aspek SPM terminal menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah tersedia pada aspek keselamatan, keandalan/keteraturan, dan kenyamanan. Namun demikian, masih terdapat indikator atau fasilitas dalam aspek yang belum tersedia seperti jalur pejalan kaki, media pengaduan gangguan kriminal, petugas keamanan, informasi angkutan lanjutan, tempat penitipan barang, ruang istirahat awak kendaraan, ruang baca dan ruang laktasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih perlu melakukan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan guna mendukung pelayanan terminal yang lebih optimal sesuai dengan SPM terminal penumpang yang berlaku.

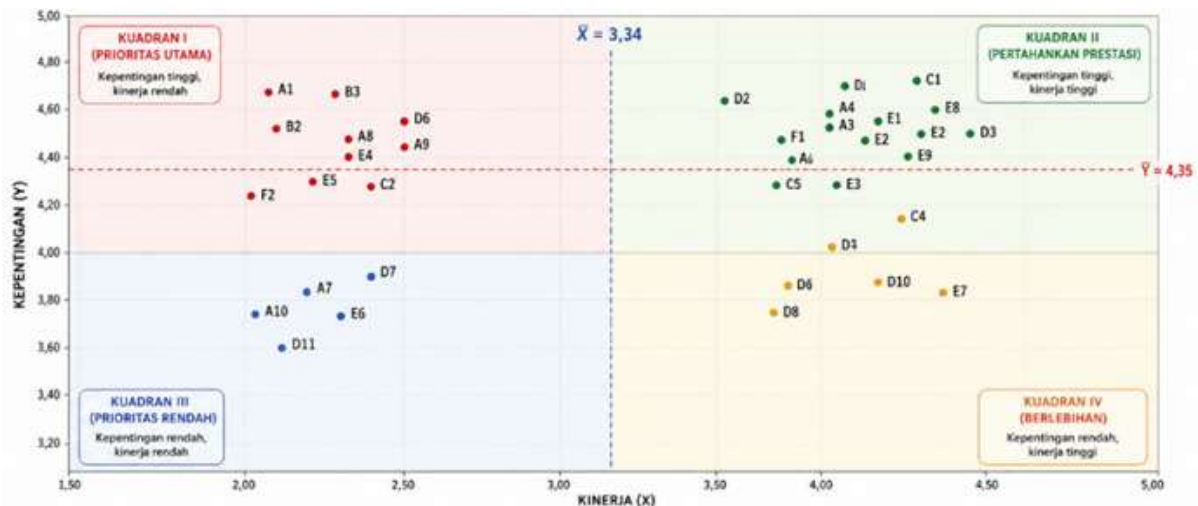
3.3. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis IPA dilakukan untuk memetakan posisi setiap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan seluruh atribut disajikan pada tabel berikut. [13]

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
1	Lajur pejalan kaki	A1	2,10	4,65
2	Fasilitas keselamatan jalan	A2	4,12	4,52
3	Jalur evakuasi	A3	4,05	4,58
4	Alat pemadam kebakaran	A4	4,08	4,60
5	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	A5	3,95	4,55
6	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	A6	3,90	4,40
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	A7	2,25	3,85
8	Informasi fasilitas keselamatan	A8	2,45	4,45
9	Informasi fasilitas kesehatan	A9	2,50	4,40
10	Informasi perbaikan ringan	A10	2,20	3,75
11	Fasilitas keamanan	B1	3,85	4,55
12	Media pengaduan gangguan keamanan	B2	2,15	4,50
13	Petugas keamanan	B3	2,30	4,65
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan	C1	4,25	4,70
15	Jadwal kendaraan umum dalam trayek dan kendaraan umum tidak dalam trayek	C2	2,35	4,25
16	Loket penjualan tiket	C3	4,16	4,35
17	Kantor penyelenggara terminal dan sistem informasi manajemen terminal	C4	4,05	4,20
18	Petugas operasional terminal	C5	3,95	4,45
19	Ruang tunggu	D1	4,18	4,68
20	Toilet	D2	3,75	4,70
21	Fasilitas peribadatan	D3	4,35	4,50
22	Ruang terbuka hijau	D4	4,05	4,00
23	Rumah makan	D5	3,95	4,15
24	Fasilitas dan petugas kebersihan	D6	2,40	4,55
25	Fasilitas istirahat awak kendaraan	D7	2,55	3,95
26	Area merokok	D8	3,90	3,85
27	Drainase	D9	3,80	4,15
28	Area dengan jaringan internet	D10	4,10	3,95
29	Ruang baca	D11	2,20	3,60
30	Lampu penerangan	D12	4,20	4,35
31	Letak jalur pemberangkatan	E1	4,18	4,55
32	Letak jalur kedatangan	E2	4,15	4,50
33	Informasi pelayanan	E3	4,00	4,45
34	Informasi angkutan lanjutan	E4	2,30	4,40
35	Informasi gangguan angkutan perjalanan bus	E5	2,25	4,35
36	Tempat penitipan barang	E6	2,40	3,80
37	Fasilitas pengisian baterai/charging	E7	4,15	4,10
38	Tempat naik/ turun penumpang	E8	4,22	4,65
39	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	E9	4,10	4,50
40	Fasilitas difabel	F1	3,95	4,55
41	Ruang laktasi / ibu menyusui	F2	2,10	4,30
Rata - rata			3,34	4,35

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai rata-rata kinerja keseluruhan ($\bar{x} = 3,34$) dan nilai rata-rata kepentingan keseluruhan ($\bar{y} = 4,35$). Nilai rata-rata tersebut digunakan sebagai titik potong dalam diagram kartesius untuk memetakan posisi masing-masing atribut pelayanan Terminal Tipe A Sumedang. Hasil pemetaan atribut pelayanan ke dalam kuadran IPA disajikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Pemetaan

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius IPA, atribut pelayanan Terminal Tipe A Sumedang terbagi ke dalam empat kuadran sebagai berikut.

Kuadran I (prioritas utama), atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A1 (lajur pejalan kaki/pedestrian), A8 (informasi fasilitas keselamatan), A9 (informasi fasilitas kesehatan), B2 (media pengaduan gangguan kriminal), B3 (petugas keamanan), C2 (jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan), D6 (fasilitas dan petugas kebersihan), E4 (informasi angkutan lanjutan), F2 (ruang laktasi). Atribut tersebut dinilai penting oleh pengguna jasa namun pelaksanaannya masih belum optimal sehingga diperlukan perhatian lebih dari pengelola terminal.

Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A2 (fasilitas keamanan jalan), A3 (jalur evakuasi), A4 (alat pemadam kebakaran), A5 (pos, fasilitas dan petugas kesehatan), B1 (fasilitas keamanan), C1 (jadwal kedatangan), C3 (loket penjualan tiket), C5 (petugas operasional terminal), D1 (ruang tunggu), D2 (toilet), D3 (fasilitas peribadatan), E1 (letak jalur keberangkatan), E2 (letak jalur kedatangan), E3 (informasi pelayanan), E8 (tempat naik dan turun penumpang), E9 (tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi), serta F1 (fasilitas difabel). Atribut tersebut telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pengguna.

Kuadran III (prioritas rendah), atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A7 (fasilitas perbaikan kendaraan ringan), A10 (informasi fasilitas perbaikan kendaraan ringan), D7 (fasilitas istirahat awak kendaraan), D11 (ruang baca), E6 (tempat penitipan barang). Meskipun demikian, pengembangan fasilitas tersebut tetap perlu dipertimbangkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan terminal secara bertahap.

Kuadran IV (berlebihan), atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A6 (pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum), C4 (kantor penyelenggara terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi terminal), D4 (ruang terbuka hijau), D5 (rumah makan), D8 (area merokok), D9 (drainase), D10 (area dengan jaringan internet), D12 (lampu penerangan), E7 (fasilitas pengisian baterai/charging). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut telah berfungsi dengan baik bahkan melebihi tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

3.4. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 4. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Indikator	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Lajur pejalan kaki	A1	4,65	2,10	0,0261	0,0549
2	Fasilitas keselamatan jalan	A2	4,52	4,12	0,0254	0,1046
3	Jalur evakuasi	A3	4,58	4,05	0,0257	0,1042
4	Alat pemadam kebakaran	A4	4,6	4,08	0,0258	0,1054
5	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	A5	4,55	3,95	0,0256	0,1010
6	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	A6	4,40	3,90	0,0247	0,0964
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	A7	3,85	2,25	0,0216	0,0487
8	Informasi fasilitas keselamatan	A8	4,45	2,45	0,0250	0,0613
9	Informasi fasilitas kesehatan	A9	4,40	2,50	0,0247	0,0618

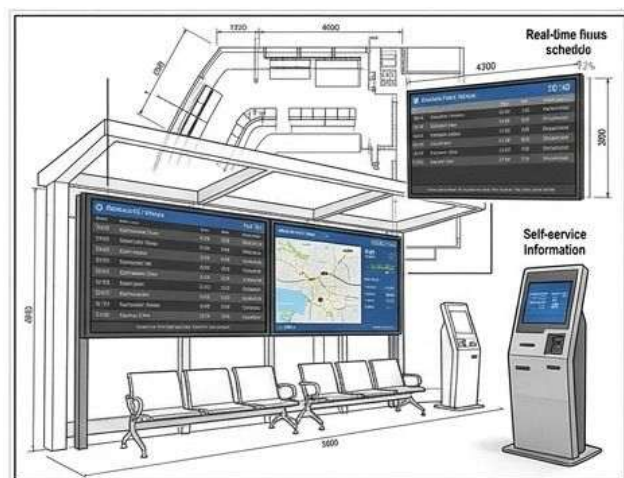
10	Informasi perbaikan ringan	A10	3,75	2,20	0,0211	0,0463
11	Fasilitas keamanan	B1	4,55	3,85	0,0256	0,0984
12	Media pengaduan gangguan keamanan	B2	4,50	2,15	0,0253	0,0544
13	Petugas keamanan	B3	4,65	2,30	0,0261	0,0601
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan	C1	4,70	4,25	0,0264	0,1122
15	Jadwal kendaraan umum dalam trayek dan kendaraan umum tidak dalam trayek	C2	4,25	2,35	0,0239	0,0561
16	Loket penjualan tiket	C3	4,35	4,16	0,0253	0,1014
17	Kantor penyelenggara terminal dan sistem informasi manajemen terminal	C4	4,20	4,05	0,0236	0,0956
18	Petugas operasional terminal	C5	4,45	3,95	0,0250	0,0988
19	Ruang tunggu	D1	4,68	4,18	0,0263	0,1099
20	Toilet	D2	4,70	3,75	0,0264	0,0990
21	Fasilitas peribadatan	D3	4,50	4,35	0,0253	0,1100
22	Ruang terbuka hijau	D4	4,00	4,05	0,0225	0,0910
23	Rumah makan	D5	4,15	3,95	0,0233	0,0921
24	Fasilitas dan petugas kebersihan	D6	4,55	2,40	0,0256	0,0613
25	Fasilitas istirahat awak kendaraan	D7	3,95	2,55	0,0222	0,0566
26	Area merokok	D8	3,85	3,90	0,0216	0,0843
27	Drainase	D9	4,15	3,80	0,0233	0,0886
28	Area dengan jaringan internet	D10	3,95	4,10	0,0222	0,0910
29	Ruang baca	D11	3,60	2,20	0,0202	0,0445
30	Lampu penerangan	D12	4,35	4,20	0,0244	0,1026
31	Letak jalur pemberangkatan	E1	4,55	4,18	0,0256	0,1068
32	Letak jalur kedatangan	E2	4,50	4,15	0,0253	0,1049
33	Informasi pelayanan	E3	4,45	4,00	0,0250	0,1000
34	Informasi angkutan lanjutan	E4	4,40	2,30	0,0247	0,0569
35	Informasi gangguan angkutan perjalanan bus	E5	4,35	2,25	0,0244	0,0550
36	Tempat penitipan barang	E6	3,80	2,40	0,0213	0,0512
37	Fasilitas pengisian baterai/charging	E7	4,10	4,15	0,0230	0,0956
38	Tempat naik/ turun penumpang	E8	4,65	4,22	0,0261	0,1102
39	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	E9	4,50	4,10	0,0253	0,1037
40	Fasilitas difabel	F1	4,55	3,95	0,0256	0,1009
41	Ruang laktasi / ibu menyusui	F2	4,30	2,10	0,0242	0,0507
Total CSI			173,63	137,6	1,0000	3,4282
						68,56

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada tabel 4, diperoleh nilai CSI sebesar 68.56% yang berada pada rentang 66-80,99%, sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa terminal termasuk dalam kategori puas [14]. Namun, masih terdapat beberapa atribut dengan nilai kinerja rendah yang perlu menjadi prioritas peningkatan pelayanan, terutama pada indikator fasilitas informasi, fasilitas pendukung, dan layanan tambahan.[15]

3.5. Desain usulan

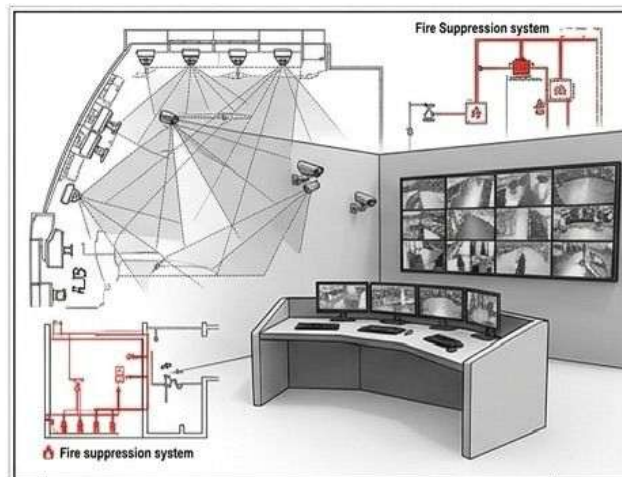
Berdasarkan hasil perhitungan pada IPA dan CSI, beberapa fasilitas Terminal Tipe A Sumedang masih memerlukan peningkatan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal. Usulan desain peningkatan fasilitas pelayanan sebagai berikut.

1) Desain Usulan Sistem Informasi Terminal Terintegrasi



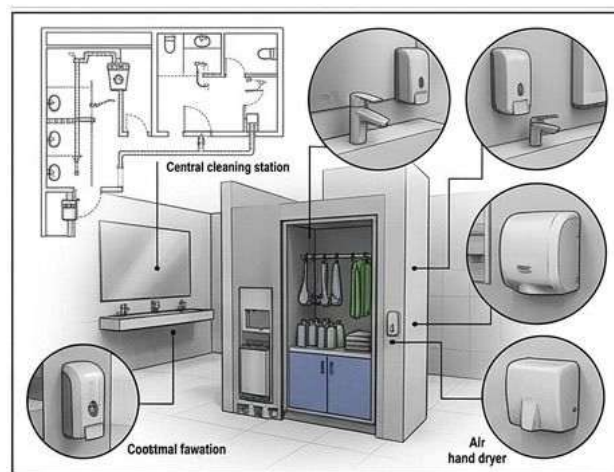
Gambar 3. Desain Usulan Sistem Informasi Terminal Terintegrasi

2) Desain Usulan Peningkatan Keamanan dan Keselamatan



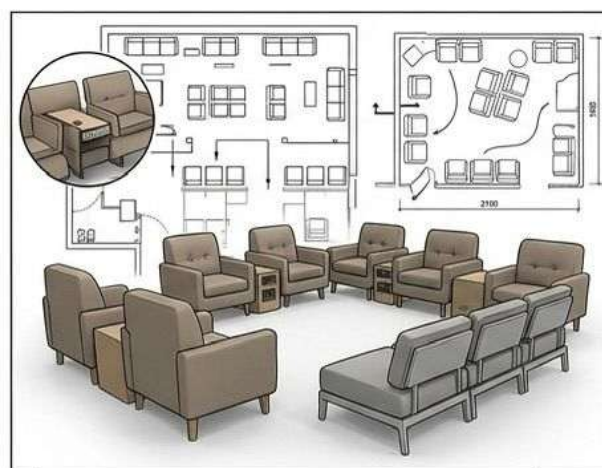
Gambar 4. Desain Usulan Peningkatan Keamanan dan Keselamatan

3) Desain Usulan Peningkatan Kebersihan dan Pelayanan Dasar



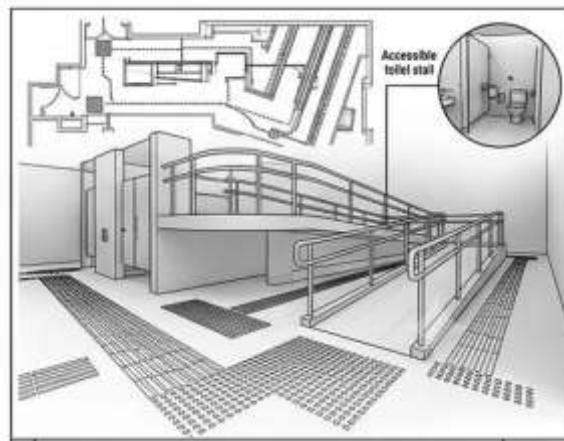
Gambar 5. Desain Usulan Peningkatan Kebersihan dan Pelayanan Dasar

4) Desain Usulan Peningkatan Kenyamanan Pengguna



Gambar 6. Desain Usulan Peningkatan Kenyamanan Pengguna

5) Desain Usulan Peningkatan Aksesibilitas Difabel



Gambar 7. Desain Usulan Peningkatan Aksesibilitas Difabel

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Terminal Tipe A Sumedang secara umum telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015. Namun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan yang belum tersedia atau belum optimal sehingga memerlukan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi lajur pejalan kaki, informasi fasilitas keselamatan, informasi fasilitas kesehatan, media pengaduan gangguan keamanan, petugas keamanan, jadwal kendaraan umum trayek lanjutan, fasilitas dan petugas kebersihan, informasi angkutan lanjutan, serta ruang laktasi. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna jasa. Sementara itu, hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar **68,56%**, yang termasuk dalam kategori **puas**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Terminal Tipe A Sumedang secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna jasa, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada penyediaan informasi yang lebih efektif, peningkatan keamanan dan keselamatan, peningkatan kebersihan, peningkatan kenyamanan pengguna, serta penyediaan fasilitas yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan terminal secara berkelanjutan.

Referensi

- [1] D. Latif, A. Suhirkam, "Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum AKDP dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang," *Pilar J. Tek. Sipil*, vol. 9, no. 2, 2013.
- [2] U. Rudi, "Efektivitas Pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Terminal Marisa di Era New Normal," *Borneo Eng. J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 1.
- [3] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, "Profil Terminal Tipe A Sumedang," Jakarta, 2023.
- [4] J. C. Martilla, John A. dan James, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [5] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- [6] S. Saputra, A.B. ,Sunarto, "Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan, Ability To Pay dan Willingness To Pay," *J. Tek. Sipil Ranc. Bangun*, vol. 7, no. 1, 2021.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [8] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- [9] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan," Jakarta, 2015.
- [10] BINUS Quality Management Center, "Gap Analysis." [Online]. Available: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- [11] S. H. Syukri, Ainu, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 2, 2014.
- [12] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [13] R. I. Agus Jaya, Sarinah Sihombing, Mustika Sari Prasada, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Leuwi Panjang Bandung," *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 9, no. 3, 2022.
- [14] and N. I. M. Suraharta, Fitriyani, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A," *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 12, no. 3, pp. 257–270, 2025, doi: 10.54324/j.mtl.v12i3.1824.
- [15] N. P. Umam, Risep Khairul, Harastuti, "Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," 2018.