



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 3239-3248

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

Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe dengan Metode IPA dan CSI

Muhammad Adhwa¹, Widodo Budi Dermawan², Muhammad Isradi^{3*}

¹Mahasiswa Sarjana Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana

[1madhwa99@gmail.com](mailto:madhwa99@gmail.com), [2widodo.budi@mercubuana.ac.id](mailto:widodo.budi@mercubuana.ac.id), [3isradi@mercubuana.ac.id](mailto:isradi@mercubuana.ac.id)

Abstrak

Terminal memiliki peran penting tidak hanya sebagai titik perpindahan moda transportasi, tetapi juga sebagai pusat pelayanan dengan beragam fasilitas pendukung. Penelitian ini mengkaji Terminal Pondok Cabe tipe A, dengan tujuan mengevaluasi kinerja operasional dan kondisi fisik terminal berdasarkan standar regulasi yang berlaku, serta menilai kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Evaluasi ini dilakukan melalui kombinasi metode survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna terminal. Analisis persepsi pengguna dilakukan dengan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal berada pada angka 57,08% menurut CSI, yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan cukup puas. Namun demikian, temuan dari metode IPA mengindikasikan adanya enam aspek pelayanan yang membutuhkan peningkatan signifikan. Beberapa aspek yang disoroti termasuk kurangnya fasilitas penitipan barang, ketidakterediaan informasi tertulis mengenai tarif dan jadwal angkutan, serta keterbatasan fasilitas pendukung lainnya. Kesimpulan dari studi ini menegaskan pentingnya perbaikan aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Terminal Pondok Cabe secara keseluruhan. Rekomendasi perbaikan diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola terminal dan pemangku kepentingan dalam mengembangkan terminal yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Terminal Pondok Cabe, Kinerja, Kepuasan Pengguna Jasa, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi sarana yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan mendekati daerah produksi dan pasar, atau sering kali dikatakan menjembatani produsen dengan konsumen. Peranan transportasi adalah sangat penting yaitu sebagai sarana penghubung dan mendekati antara pihak-pihak yang saling membutuhkan [1]. Arus mobilitas yang besar di kota Jakarta membutuhkan faktor pendukung yaitu sarana serta prasarana yang baik agar efektifitas transportasi tetap berjalan. Dalam upaya menciptakan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien, pemerintah memberikan fasilitas transportasi yang diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh masyarakat kota Jakarta. Salah satu fasilitas dalam tata kelola pelayanan publik adalah jalan raya sebagai jaringan primer serta terminal penumpang sebagai titik simpul yang keduanya saling berhubungan dalam sistem jaringan transportasi jalan [2], [3].

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (UU No 22 tahun 2009). Terminal terdapat di setiap kabupaten di Indonesia yang menghubungkan antar kota atau antar provinsi, Kota Tangerang Selatan memiliki fasilitas terminal penumpang tipe-a, yaitu Terminal Pondok Cabe. Terminal Pondok Cabe terletak di Jalan Kemiri Raya, Pondok Cabe Udik, Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten [4], [5].

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah, Terminal Tipe A Pondok Cabe merupakan Terminal tipe A yang kewenangannya dilimpahkan kepada pemerintah pusat, dalam hal ini

Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe dengan Metode IPA dan CSI

Kementerian Perhubungan. Mengingat keberadaannya di wilayah Jabodetabek, maka kewenangan pengelolaannya dialihkan kepada Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek. (Undang-Undang Nomor 23, 2014) Terminal Tipe A Pondok Cabe diresmikan oleh Kementerian Perhubungan pada tanggal 31 Desember 2018. Peresmian dilaksanakan oleh Kepala BPTJ dan Wakil Wali Kota Tangerang Selatan, Terminal menjadi salah satu bentuk upaya Kementerian Perhubungan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat Tangerang Selatan [6].

Terminal Pondok Cabe memiliki luas lahan sebesar 25.995 m² atau sekitar 2,5 Ha di mana luas lahan tersebut tidak memenuhi standar yang terdapat diperaturan KM 31 Tahun 1995 yang seharusnya seluas 5 Ha, hal ini menyebabkan sirkulasi kendaraan menjadi tidak optimal. Selain masalah yang berkaitan dengan kurangnya lahan, ada juga kritikan masyarakat terhadap jasa transportasi terminal pondok cabe seperti menurunnya kinerja operasional serta terlihat kurang terawat, gersang, dan toilet tidak bersih. Kondisi Terminal Tipe A Pondok Cabe sebagai terminal yang menjadi pusat pergerakan angkutan masih kurang optimal dalam pelayanan baik dari segi fasilitas umum maupun fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Pondok Cabe. Beberapa infrastruktur jalan masih rusak, rambu-rambu jalan dan papan informasi akses kendaraan, jauhnya akses masuk kedalam terminal [7].

Bus merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak dipilih masyarakat untuk melakukan perjalanan jarak pendek, menengah, dan jauh. Apabila kondisi sarana dan prasarana transportasi darat jauh dari harapan pengguna, dikhawatirkan penumpang akan berpindah menggunakan moda lain, sehingga secara berkala perlu dipelajari tingkat kepuasan pengguna terhadap terminal Pondok Cabe, dan secara berkala pula diperiksa faktor-faktor pelayanan yang ternyata sudah perlu diperbaiki [8]. Apalagi sebenarnya pemerintah Republik Indonesia sudah mempunyai standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, yang seharusnya dijadikan pedoman oleh operator terminal dalam menyelenggarakan pelayanan terminal pondok cabe.

Merujuk pada kondisi di atas, penelitian ini bermaksud menganalisis kinerja operasional terminal pondok cabe dari segi kenyamanan dan keamanan pengguna terhadap pemenuhan standar pelayanan minimum berdasarkan Permenhub No 40 Tahun 2015 [4], dan juga mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dan mengetahui faktor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) [9].

2. Metode Penelitian

2.1 Pendekatan, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan Terminal Bus Pondok Cabe. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh langsung dari responden. Survei dilakukan terhadap pengguna Terminal Bus Pondok Cabe yang beralamat di Jl. Kemiri Raya, Pondok Cabe Udik, Pamulang, Tangerang Selatan. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2025.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Terminal Pondok Cabe. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Rumus slovin digunakan sebagai dasar penarikan sampel untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian memiliki validitas generalisasi yang baik [10].

2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden menggunakan Terminal Pondok Cabe. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari jumlah penumpang perhari, serta peta dan luas bangunan terminal Pondok Cabe [4], [11].

2.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang dilakukan menggunakan kuesioner dalam skala likert yang berfungsi untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari responden [12]. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama, yaitu [13], [14]:

1. Tingkat kepentingan (Variabel X): digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dari indikator-indikator dalam kinerja pelayanan TransJakarta bagi responden
2. Tingkat kesesuaian (Variabel Y): digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap indikator-indikator dalam kinerja pelayanan TransJakarta

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah survei lapangan untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi di lapangan. Dilakukan pula penyebaran kuesioner kepada pengguna Terminal Pondok Cabe. berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya, kuesioner dibuat dengan skala likert lima poin untuk mengukur pendapat responden mengenai kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja pelayanan Terminal Pondok Cabe. Pengumpulan kuesioner dilakukan melalui *platform* Google form [15], [16].

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Kinerja Operasional berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode kinerja operasional berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat digunakan untuk menganalisis kinerja Terminal berdasarkan dengan data survey di lapangan. Sedangkan untuk penggunaan metode IPA dan CSI dilakukan untuk menganalisis jawaban pengguna berdasarkan dengan hasil kuesioner yang telah disebar [17], [18].

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna Terminal Bus Pondok Cabe. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus slovin sebanyak 99 responden sehingga dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden dengan mengklasifikasikan responden berdasarkan jenis kelamin, umur, Pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, frekuensi penggunaan, dan keperluan responden.

Mayoritas pengguna Terminal adalah Laki-Laki (66%) dan terutama dalam kelompok usia 20-30 tahun (32%), menunjukkan bahwa layanan ini lebih dominan digunakan oleh kelompok usia produktif. Dari segi Pendidikan, mayoritas pengguna Terminal memiliki Pendidikan terakhir SMA (42%). Sebagian besar pendapatan pengguna adalah 2jt – 5jt (54%) dan menggunakan Terminal untuk bekerja (38%), menunjukkan bahwa peran Terminal sebagai penghubung utama antara kawasan perumahan dengan lembaga pendidikan ataupun tempat kerja.

3.2 Analisis Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe

Pengumpulan data melalui survey di lapangan yang dilakukan pada hari Sabtu selama jam puncak (05:00 – 09:00 WIB dan 14:00 – 18:00). Data yang didapat akan diolah berdasarkan dengan standar pelayanan operasional Terminal yang telah ditetapkan oleh Dirjen Perhubungan Darat.

Tabel 1. Kedatangan dan Keberangkatan bus AKAP pada jam sibuk

	Jam	05.00	06.00	07.00	08.00	09.00	Total	Rata-rata
Kedatangan	Jumlah Bus	10	9	12	8	6	45	9
	Jam	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	Total	Rata-rata
Keberangkatan	Jumlah Bus	5	6	14	8	10	42	8

Tabel 2. Akumulasi Parkir

AKUMULASI			
JAM	BUS DATANG	BUS KELUAR	AKUMULASI (BUS)
<15.00	-	-	22
15:00 – 16:00	6	11	17
16:00 – 17:00	7	8	16
17:00 – 18:00	5	7	14

Tabel 3. Index Parkir

INDEX			
JAM	AKUMULASI (BUS)	KAPASITAS TERSEDIA (BUS)	INDEX PARKIR
15:00 – 16:00	17	35	48,57%
16:00 – 17:00	16	35	45,71%
17:00 – 18:00	14	35	60,00%

Tabel 4. Tingkat Utilitas

JAM	BUS DATANG	BUS KELUAR	UTILITAS
15:00	6	11	0.54
16:00	7	8	0.87
17:00	5	7	0.71

Rekapitulasi kinerja operasional Parkir Terminal pada pagi dan sore hari menunjukkan bahwa secara umum kinerja berada pada kategori baik., Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk tingkat pergantian parkir tidak mengalami masalah karena masih jauh dibawah angka 100 %. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa area parkir tersebut masih mempuni untuk menampung kendaraan yang parkir saling bergantian selama 3 jam. hasil yang didapatkan pada tingkat utilitas berkisar antara 0.54 - 0.87 yang dapat disimpulkan bahwa pada Terminal Pondok Cabe tidak mengalami kemacetan dalam sistem operasionalnya. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan yang dilayani masih bisa ditangani dengan baik. Secara keseluruhan kinerja operasional Terminal masih tergolong baik dan tidak mengalami masalah.

3.2 Analisis Standar Operasional Pegawai Terminal Tipe A

Tabel 5. Standar Operasional Pegawai Terminal Tipe A
 Standar Jumlah Minimal Kebutuhan Personel Terminal Tipe A

No	Pejabat/Pegawai	Tipe Terminal			Terminal Pondok Cabe
		A1	A2	A3	
1	Kepala Terminal	1	1	1	1
2	Petugas Administrasi Perkantoran	8	4	4	3
3	Petugas Pencatatan keluar/masuk bus	16	8	8	4
4	Petugas Pengatur lalu lintas	40	16	8	4
5	Petugas PPNS	4	4	4	-
6	Petugas Penguji KB	24	16	8	-
7	Petugas Pelayanan	8	8	4	2
8	Petugas teknologi informasi	8	4	4	-
9	Teknisi elektrikal	8	4	4	2

Standar Jumlah Minimal Kebutuhan Personel Terminal Tipe A					
No	Pejabat/Pegawai	Tipe Terminal			Terminal Pondok Cabe
		A1	A2	A3	
10	Teknisi mekanikal	8	4	4	1
11	Petugas Kesehatan	8	4	4	-
12	Petugas keamanan	24	12	12	14
13	Petugas kebersihan	60	40	28	10
	Jumlah	217	125	93	41

Dari table diatas diketahui bahwa terminal Pondok Cabe belum memenuhi Standar operasional pegawai terminal tipe A karena hanya memiliki 41 personel Kurang dari 217 personel yang ditetapkan Sk Dirjen 6251 tahun 2017.

3.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan cara membandingkan variabel penilaian kinerja (X) dengan variabel harapan pengguna jasa (Y) terhadap kualitas pelayanan terminal. Hasil perhitungan kinerja pelayanan dan tingkat harapan penumpang dihitung dengan mencari bobot kinerja atau *Mean Satisfaction Score*, yaitu jumlah data hasil tabulasi kuesioner penilaian kinerja tiap atribut dibagi dengan jumlah responden, sebagai contoh perhitungan, diambil hasil hitungan pada variabel 1, sebagai berikut.

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan Menurut Responden

No	MIS	Responden	MSS	WF (%)	WS
1	4.2	100	2.88	3.29	9.46
2	4.25	100	2.68	3.33	8.91
3	4.18	100	3.05	3.27	9.97
4	4.14	100	2.84	3.24	9.20
5	4.4	100	2.39	3.44	8.23
6	4.19	100	2.81	3.28	9.21
7	4.35	100	2.34	3.40	7.96
8	4.29	100	2.79	3.36	9.36
9	4.22	100	3.06	3.30	10.10
10	4.21	100	3.32	3.29	10.94
11	4.27	100	2.65	3.34	8.85
12	4.05	100	2.62	3.17	8.30
13	4.34	100	2.37	3.40	8.05
14	4.18	100	2.96	3.27	9.68
15	4.21	100	2.7	3.29	8.89

No	MIS	Responden	MSS	WF (%)	WS
16	4.36	100	2.99	3.41	10.20
17	4.18	100	2.93	3.27	9.58
18	4.19	100	2.92	3.28	9.57
19	4.18	100	3.4	3.27	11.12
20	4.33	100	3.03	3.39	10.27
21	4.4	100	2.81	3.44	9.67
22	4.22	100	3.18	3.30	10.50
23	4.21	100	2.44	3.29	8.04
24	4.22	100	2.31	3.30	7.63
25	4.12	100	2.79	3.22	8.99
26	4.36	100	3.3	3.41	11.26
27	4.47	100	2.97	3.50	10.39
28	4.42	100	3.07	3.46	10.62
29	4.3	100	2.88	3.36	9.69
30	4.37	100	2.99	3.42	10.22
Total	127.81	100	85.47	100	285,41
		WMT			285,41
		CSI			57,08

Tabel 7. Hasil Tingkat Kesesuaian

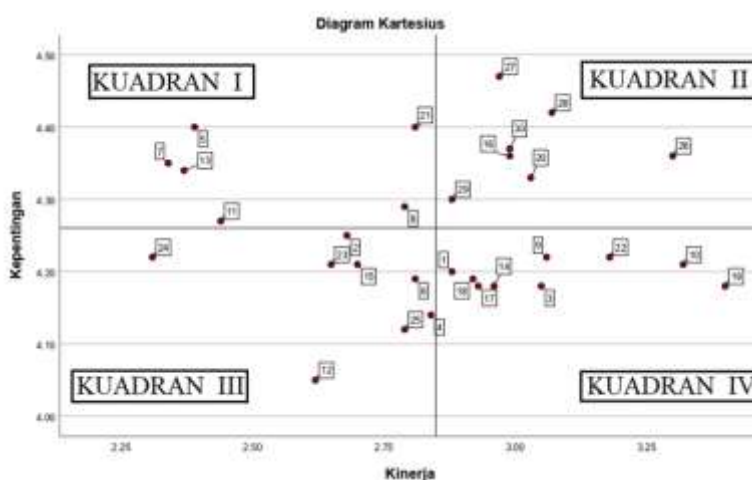
Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
	Xi	Yi	
1	288	420	68.57
2	268	425	63.06
3	305	418	72.97
4	284	414	68.60
5	239	440	54.32
6	281	419	67.06
7	234	435	53.79
8	279	429	65.03
9	306	422	72.51

Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
	Xi	Yi	
10	332	421	78.86
11	265	427	62.06
12	262	405	64.69
13	237	434	54.61
14	296	418	70.81
15	270	421	64.13
16	299	436	68.58
17	293	418	70.10
18	292	419	69.69
19	340	418	81.34
20	303	433	69.98
21	281	440	63.86
22	318	422	75.36
23	244	421	57.96
24	231	422	54.74
25	279	412	67.72
26	330	436	75.69
27	297	447	66.44
28	307	442	69.46
29	288	430	66.98
30	299	437	68.42
TKI Rata-rata			66,91

Berdasarkan hasil perhitungan survey pada 100 responden, maka didapatkan nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Pondok Cabe dengan hasil sebesar 57,08%, di mana berdasarkan ketentuan, bahwa hasil yang didapatkan menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, dan didapatkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh variabel adalah 66,91%. Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan Terminal Pondok Cabe dikatakan cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pengguna Terminal diolah dengan menggunakan metode IPA. Hasil analisis dengan metode IPA yang dilakukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap pelayanan Terminal dihasilkan dalam diagram kartesius berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kepuasan Pengguna Terminal Bus Pondok Cabe

Berdasarkan dengan hasil pengolahan kuesioner kepuasan pengguna yang terdapat pada diagram kartesius di atas, maka atribut-atribut tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Pertama)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut pelayanan terminal yang dianggap memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi dan berdampak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Namun, atribut-atribut tersebut dinilai kurang memuaskan, sehingga perlu menjadi prioritas utama bagi pihak manajemen dalam peningkatan dan perbaikan layanan. Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I, yaitu:

- Tempat penitipan barang (5),
- Jadwal kedatangan dan keberangkatan secara tertulis (7),
- Informasi tarif angkutan secara tertulis (8),
- Informasi pelayanan (13),
- Informasi gangguan perjalanan (11),
- Ruang terbuka hijau & Smoking Area (21),

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut pelayanan terminal yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan dinilai memuaskan. Dalam hal ini, pihak manajemen telah berhasil memberikan pelayanan yang baik, sehingga penumpang merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II, yaitu :

- Fasilitas keamanan (16),
- Loket penjualan (20),
- Lokasi terminal mudah dijangkau (26),
- Letak jalur keberangkatan dan kedatangan (27),
- Tempat naik dan turun penumpang (28),
- Tempat parkir kendaraan (29),
- Lajur pejalan kaki (30)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap memiliki tingkat kepentingan rendah dan dinilai cukup memadai oleh penumpang. Dalam situasi ini, pihak manajemen tidak perlu mengalokasikan investasi berlebih untuk atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini. Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III, yaitu,

- Toilet penumpang (2),
- Rumah makan (4),
- Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan (6),

- d) Media pengaduan gangguan keamanan (12),
- e) Informasi angkutan lanjutan (15),
- f) Fasilitas pengguna disabilitas (23),
- g) Fasilitas pengisian baterai (24),
- h) Ruang ibu menyusui (25),

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut pelayanan terminal yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja pelayanannya dinilai memuaskan. Dalam hal ini, pihak manajemen dianggap memberikan pelayanan yang berlebihan, sehingga atribut-atribut ini tidak perlu dijadikan prioritas untuk perbaikan atau peningkatan lebih lanjut. Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran IV, yaitu :

- a) Ruang tunggu keberangkatan (1),
- b) Fasilitas peribadatan (3),
- c) Kantor manajemen terminal (9),
- d) Petugas operasional terminal (10),
- e) Informasi dan fasilitas protokol kesehatan (14),
- f) Fasilitas kesehatan (17),
- g) Fasilitas keselamatan (18),
- h) Fasilitas keselamatan jalan (19),
- i) Lampu penerangan ruangan (22),

Berdasarkan hasil plotting pada diagram kartesius di Gambar 1 menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa Kuadran I memiliki 6 poin atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Berikut adalah analisis perbandingan antara Kuadran I dengan kondisi eksisting di lapangan:

- a) Tempat penitipan barang (5),
Di Terminal Pondok Cabe, fasilitas penitipan barang saat ini tidak tersedia, padahal seharusnya fasilitas tersebut disediakan untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Ketidakhadiran fasilitas ini seringkali menjadi keluhan penumpang, terutama ketika mereka harus meninggalkan terminal sementara waktu dan merasa kesulitan untuk menitipkan barang mereka dengan aman.
- b) Jadwal kedatangan dan keberangkatan secara tertulis (7),
Masalah terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan di terminal saat ini adalah jadwal tersebut hanya tersedia di satu spot tempat saja. Hal ini membuat penumpang sering kali tidak menyadari keberadaan informasi jadwal tersebut. Padahal, menurut standar terminal seharusnya menyediakan papan informasi yang menampilkan jadwal kedatangan dan keberangkatan secara jelas dan mudah dibaca oleh semua penumpang. Ketidaksiuaian ini menyebabkan kriteria tersebut tidak terpenuhi, sehingga masuk ke dalam Kuadran I sebagai prioritas utama untuk diperbaiki.
- c) Informasi tarif angkutan secara tertulis (8),
Sebenarnya, informasi tarif untuk bus antar kota antar provinsi sudah tersedia di setiap loket agen bus, namun untuk angkutan umum kota/desa, tidak ada tarif yang pasti. Hal ini menyebabkan kekhawatiran bagi penumpang, karena mereka takut harga yang dikenakan lebih tinggi dari tarif yang seharusnya. Menurut standar, seharusnya tersedia papan informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai tarif angkutan umum, agar penumpang dapat mengetahui harga yang sesuai dan mengurangi potensi kebingungannya.
- d) Informasi gangguan perjalanan (11),
Untuk informasi gangguan perjalanan memang tidak di sediakan, jadi ada kekhawatiran apabila terdapat perubahan jadwal yang sudah ditentukan sehingga menimbulkan kekecewaan bagi penumpang.
- e) Informasi pelayanan (13),
Masalah informasi pelayanan mungkin terdapat pada denah terminal dan juga kelas pelayanan yang memang tidak di sediakan oleh pihak terminal, jadi jika ingin menanyakan hal tersebut harus menemui petugas terlebih dahulu sehingga menyulitkan penumpang dan terciptanya ketidakpuasan.
- f) Ruang terbuka hijau & Smoking Area (21),
Sebenarnya, Ruang terbuka hijau sudah tersedia di terminal ini namun kondisinya kurang terawat, terdapat banyak rumput liar dan dedaunan yang rontok dan untuk area merokok sendiri tidak disediakan oleh pihak terminal.

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1). Kinerja operasional Terminal Pondok Cabe bahwa kinerjanya termasuk dalam kategori baik dapat dilihat dari karakteristik parkir di Terminal Pondok Cabe

dari hasil akumulasi dari area parkir bus tersebut berkisar dari 14 - 17 bus pada sore hari dari 35 slot bus yang tersedia. Dengan nilai index parkir berkisar 48 - 60 %. Dan untuk Standar operasional pegawai terminal tipe A menurut Sk Dirjen 6251 tahun 2017 tidak terpenuhi karena hanya memiliki 41 personel Kurang dari 217 personel yang ditetapkan, 2). Terdapat 25 fasilitas di Terminal Pondok Cabe yang telah sesuai dengan ketentuan Permenhub No. 24 Tahun 2021 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Namun demikian, masih ditemukan 11 fasilitas yang belum tersedia atau belum memenuhi standar yang ditetapkan, 3). Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian seluruh atribut pelayanan Terminal Pondok Cabe sebesar 67,08%, yang termasuk dalam kategori cukup puas. Meskipun demikian, terdapat beberapa atribut yang perlu segera diperbaiki karena masuk dalam kategori prioritas utama, yaitu: Kuadran I (Prioritas Utama): a. Tempat penitipan barang (5), b. Jadwal kedatangan dan keberangkatan secara tertulis (7), c. Informasi tarif angkutan secara tertulis (8), d. Informasi gangguan perjalanan (11), e. Informasi pelayanan (13), f. Ruang terbuka hijau & Smoking Area (21),

Referensi

- [1] M. Isradi, Z. Arifin, M. I. Setiawan, R. D. Nasihien, and J. Prasetyo, "Traffic Performance Analysis of Unsignalized Intersection Using the Traffic Conflict Parameter Technique," *Sinergi*, vol. 26, no. 3, p. 397, 2022, doi: 10.22441/sinergi.2022.3.015.
- [2] H. Y. Firdaus, M. Isradi, J. Prasetyo, and M. Rifqi, "Performance Analysis and Passenger Satisfaction on Trans Jakarta Bus Services (Cibubur Route – BKN)," *Journal of Science, Technology, and Engineering (JSTE)*, vol. 1, no. 2, pp. 73–81, 2021.
- [3] H. Y. Firdaus, H. Andraiko, M. Isradi, and K. M. Sudrajat, "Enhancing Transjakarta Bus Service Quality : An Educational Perspective on Urban Development and Traffic Mitigation Using QFD Method," *Journal of Educational Management Research*, vol. 04, no. 02, pp. 627–640, 2025.
- [4] A. Irfan Rifai, D. Fazadi Rafianda, M. Isradi, and A. Mufhidin, "Analysis Of Customer Satisfaction On The Application Of The Covid-19 Protocol At The Inter-City Bus Terminal," *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, vol. 1, no. 1, pp. 75–81, 2021, doi: 10.52088/ijesty.v1i1.107.
- [5] R. K. Kinasih and S. Permata, "Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19," *Rekayasa Sipil*, vol. 11, no. 1, p. 17, 2022, doi: 10.22441/jrs.2022.v11.i1.03.
- [6] A. L. Sianturi and M. Isradi, "Evaluation of Operational Performance and Transjakarta Services Corridor 3F Kalideres-Gelora Bung Karno (GBK)," vol. 8, no. 8, pp. 83–89, 2024.
- [7] Y. Rachmadina, M. Isradi, J. Prasetyo, A. K. Negara Dalimunte, and A. Mufhidin, "Analysis of the Choice of Commuter Line Electric Rail Train (Krl) Modes and Transjakarta Buses for the Bekasi City - East Jakarta Route," *Engineering and Technology Journal*, vol. 8, no. 08, pp. 2655–2664, 2023, doi: 10.47191/etj/v8i8.23.
- [8] A. Utami and K. Rubin, "Analisis Perbandingan Waktu Perjalanan dan Biaya antara Kendaraan Pribadi dan Transjakarta menggunakan Metode PCI (Studi Kasus: TJ Koridor IX Pinang Ranti-Pluit)," *Reka Buana: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Teknik Kimia*, vol. 6, no. 2, pp. 150–159, 2021.
- [9] A. Nova *et al.*, "Performance Evaluation of Construction Consultants Using Smart-PLS and IPA," *Journal of Educational Management Research*, vol. 04, no. 03, pp. 665–681, 2025.
- [10] A. N. Fatimah, "Studi Perbandingan Penjadwalan Proyek Konstruksi Dengan Metode Line Of Balance (LOB) Dan Precedence Diagram Method (PDM)," Universitas Hasanuddin, 2023.
- [11] M. Isradi, N. F. D. Prilita, A. Mufhidin, W. Budi, and J. Prasetyo, "Customer Satisfaction Analysis of LRT Feeder Transport: A Case Study of the Jakarta Metropolitan City," *ADRI International Journal of Engineering and Natural Science*, vol. 6, no. 1, pp. 55–61, 2020.
- [12] R. Maisari, M. N. Alamsyah, and L. Sunardi, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," pp. 1405–1414, 2024.
- [13] Andreamara *et al.*, "Analysis of Consultant Performance Satisfaction in Construction Projects : A Case Study of the ABC Supermarket Project in Jakarta," *International Journal of Scientific Engineering and Science*, vol. 9, no. 6, pp. 42–48, 2025.
- [14] M. Khoirul and M. Isradi, "Analysis of Pedestrian Satisfaction Level for Sidewalk Revitalization on Jalan Puri Kencana, West Jakarta," *Engineering and Technology Journal*, vol. 09, no. 08, pp. 4884–4892, 2024, doi: 10.47191/etj/v9i08.38.
- [15] M. Isradi, W. B. Dermawan, A. Mufhidin, R. N. Sari, and J. Prasetyo, "Analysis of Pedestrian Facilities Service Level (Case Study : Jl . Raya Bogor in Front of Pasar Jaya Kramat Jati)," *World Journal of Civil Engineering*, vol. 1, no. 1, pp. 44–57, 2020, [Online]. Available: <http://world.journal.or.id/index.php/wjce>
- [16] M. Isradi and A. Satrio, "Analysis of the Performance of Koasi K01A Public Transport During the Implementation of the PSBB," *International Journal of Transportation and Infrastructure*, vol. 4, no. 2, pp. 105–117, 2021.
- [17] F. Azhari, Z. Arifin, and M. Isradi, "Evaluation of Traffic Performance due to Closing Access to Private Vehicles on Pintu Besar Selatan Street for Mass Transportation (Case Study : Pancoran Street , West Jakarta Administrative City)," vol. 5, no. 2, pp. 38–51, 2024.
- [18] W. B. Dermawan, F. Bimantara, and M. Isradi, "Passenger Satisfaction Analysis on Bekasi Station Service Performance," *IJTI International Journal of Transportation and Infrastructure*, vol. 5, no. 1, pp. 36–43, 2021.