



Analisis Kinerja Pelayanan Terminal Tipe A Tanjung Pinggir Menggunakan CSI Dan IPA

Muhamad Sumargono¹, Elia Jernita Damanik², Ichsan Maulana Putra³, R. Cesario Boing⁴

^{1,3,4} Mahasiswa Sarjana Terapan Transportasi Darat, Program Studi Diploma IV Transportasi Darat, PTDI-STTD

² Dosen Sarjana Terapan Transportasi Darat, Program Studi Diploma IV Transportasi Darat, PTDI-STTD

¹muhamadsumargonosttd@gmail.com ²eliadamanik@gmail.com ³ichsanmaulanaap@gmail.com

⁴caesario.boing@ptdisttd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna di Terminal Tipe A Tanjung Pinggir, Pematangsiantar, menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Di tengah persaingan dengan transportasi daring, pengelola terminal dituntut untuk senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan publik. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 97 responden penumpang pada bulan Mei 2026. Berdasarkan hasil perhitungan CSI, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 70,20%, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan terminal eksisting. Meskipun demikian, evaluasi tingkat kesesuaian mengonfirmasi masih adanya kesenjangan (gap) negatif pada seluruh aspek pelayanan. Pemetaan diagram kartesius IPA berhasil mengidentifikasi sejumlah indikator krusial pada Kuadran I (Prioritas Utama) yang menuntut perbaikan mendesak. Atribut prioritas tersebut mencakup media pengaduan keamanan, kejelasan jadwal dan tarif, fasilitas toilet, rumah makan, area khusus perokok, jaringan wifi, ruang baca, informasi pelayanan, serta informasi gangguan perjalanan. Penelitian ini merekomendasikan pihak pengelola terminal untuk memprioritaskan alokasi perbaikan pada atribut-atribut di Kuadran I tersebut guna meminimalisir kesenjangan layanan dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Terminal Tipe A, Tanjung Pinggir, CSI, IPA

1. Latar Belakang

Terminal penumpang angkutan jalan merupakan simpul utama dalam jaringan transportasi darat yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang antarmoda maupun antartrayek untuk menjamin kelancaran mobilitas Masyarakat [1]. Terminal tipe A menempati posisi strategis karena melayani perjalanan antarkota antarprovinsi (AKAP), antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan, dan angkutan perdesaan secara terintegrasi dalam satu lokasi [2]. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengamanatkan bahwa negara wajib menyediakan prasarana transportasi yang aman, nyaman, cepat, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat [3]. Amanat tersebut dioperasionalkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang menetapkan standar fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang wajib tersedia di setiap terminal tipe A [4]. Meski regulasi telah ditetapkan, beberapa studi empiris menunjukkan bahwa implementasi di lapangan masih memperlihatkan kesenjangan yang nyata antara standar infrastruktur yang diamanatkan dan kondisi aktual yang dirasakan oleh pengguna jasa publik [5] [6]. Terminal Tipe A Tanjung Pinggir yang berlokasi di Kota Pematangsiantar, Provinsi Sumatera Utara, merupakan salah satu terminal tipe A yang melayani pergerakan penumpang di wilayah Sumatera bagian tengah. Terminal ini menjadi titik pertemuan berbagai rute AKAP dan AKDP yang menghubungkan Pematangsiantar dengan sejumlah kota besar di Sumatera. Seperti banyak terminal tipe A lainnya di luar Pulau Jawa, Terminal Tanjung Pinggir menghadapi tantangan dalam mempertahankan volume penumpang dan kualitas pelayanan seiring meningkatnya disrupsi dan persaingan dari moda transportasi berbasis aplikasi daring (ojek dan taksi *online*) yang semakin diminati masyarakat [7] [8]. Kondisi ini menjadi indikator awal bahwa terdapat permasalahan pada dimensi kualitas layanan yang perlu diidentifikasi secara sistematis dan terukur guna menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Pengukuran kinerja pelayanan terminal angkutan penumpang telah menjadi perhatian prioritas sejumlah peneliti dalam satu dekade terakhir untuk menjaga keberlanjutan angkutan umum massal [9] [10]. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 terbukti efektif sebagai alat diagnostik untuk mengidentifikasi atribut layanan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dipersepsikan pengguna [11]. Kekuatan metode ini terletak pada kemampuannya menghasilkan peta kuadran yang dapat diterjemahkan langsung menjadi rekomendasi kebijakan

operasional. Di sisi lain, Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara agregat dalam satu indeks terukur yang memudahkan perbandingan lintas waktu maupun lintas lokasi [12]. Penelitian terdahulu yang menerapkan kombinasi IPA dan CSI pada terminal angkutan penumpang di Indonesia yaitu kinerja operasional Terminal Bus Pondok Cabe Dimana secara umum tergolong baik dengan tingkat pergantian parkir dan utilitas yang memadai, meskipun jumlah personel operasionalnya masih jauh di bawah standar yang ditetapkan. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan penumpang berada pada angka 57,08% yang mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa cukup puas terhadap pelayanan terminal. Meskipun demikian, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menemukan enam atribut pelayanan krusial yang masuk dalam Kuadran I dan mendesak untuk segera diperbaiki, seperti fasilitas penitipan barang, informasi jadwal dan tarif tertulis, serta area merokok. Selain masalah kepuasan tersebut, evaluasi lapangan juga mencatat bahwa masih terdapat 11 fasilitas terminal yang belum tersedia atau belum memenuhi standar penyelenggaraan sesuai regulasi pemerintah [13].

Meskipun metode IPA dan CSI telah banyak diterapkan pada berbagai terminal di Indonesia, kajian yang secara spesifik pad Terminal Tipe A Tanjung Pinggir di Pematangsiantar belum tersedia dalam literatur yang terpublikasi. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada terminal-terminal di Pulau Jawa atau kota-kota dengan volume penumpang yang jauh lebih tinggi [14], sehingga temuan mereka tidak dapat digeneralisasikan secara langsung pada terminal di kota menengah di Sumatera dengan karakteristik demand dan supply yang berbeda. Di samping itu, pesatnya pertumbuhan layanan transportasi berbasis aplikasi dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah ekspektasi penumpang secara fundamental [15], sehingga evaluasi kinerja terminal yang dilakukan sebelum era tersebut tidak lagi relevan dengan kondisi terkini. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyediaan data empiris kinerja layanan Terminal Tanjung Pinggir dari perspektif pengguna langsung menggunakan pendekatan kuantitatif yang terstruktur dalam konteks persaingan moda transportasi yang terus berkembang. Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk: mengukur tingkat kepuasan pengguna Terminal Tipe A Tanjung Pinggir secara keseluruhan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis kuadran Importance-Performance Analysis (IPA), dan merumuskan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan bagi pengelola terminal dan pemangku kebijakan terkait.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dilaksanakan di Terminal Tipe A Tanjung Pinggir, Kota Pematangsiantar pada bulan Mei 2026. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel kualitas layanan secara objektif berdasarkan data numerik yang diekstraksi langsung dari persepsi pengguna. Populasi penelitian mencakup seluruh penumpang aktif terminal, dengan basis data operasional bulan April 2026 yang mencatat volume pergerakan sebanyak 2.909 penumpang. Guna memperoleh representasi data yang presisi, penentuan jumlah sampel minimum dihitung menggunakan pendekatan probabilitas rumus Slovin dengan margin tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% melalui persamaan berikut:

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

Berdasarkan formulasi tersebut, dengan jumlah populasi (N) sebanyak 2.909 jiwa dan tingkat kesalahan (e) 0,1, hasil perhitungan menetapkan bahwa jumlah sampel minimum yang wajib dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini memanfaatkan kombinasi data primer dan data sekunder. Data primer diakuisisi melalui teknik survei lapangan berupa penyebaran kuesioner kepada penumpang. Mengingat keterbatasan waktu dan ruang gerak peneliti, proses distribusi kuesioner dieksekusi dengan bantuan pegawai Terminal Tipe A Tanjung Pinggir yang bertindak sebagai enumerator lapangan. Para petugas tersebut telah diberikan pengarahan teknis (*briefing*) terlebih dahulu mengenai kriteria pemilihan responden dan tata cara pengisian instrumen. Kuesioner dirancang secara terstruktur mengacu pada atribut Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terminal Penumpang Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015. Di sisi lain, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur dan inventarisasi dokumen instansi dari Korsatpel Terminal Tipe A Tanjung Pinggir BPTD Kelas II Sumatera Utara, yang mencakup data fluktuasi penumpang harian, operasional armada, serta profil tata ruang terminal.

Analisis pemecahan masalah dilakukan secara bertahap menggunakan perangkat lunak statistik dan *Microsoft Excel*. Tahap pertama adalah pengujian prasyarat instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memverifikasi keabsahan serta konsistensi kuesioner. Setelah data primer dinyatakan memenuhi syarat, tahap kedua difokuskan pada komputasi *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna menghasilkan indeks persentase

tunggal yang merepresentasikan tingkat kepuasan pelanggan secara agregat. Tahap evaluasi pamungkas menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang memetakan skor kinerja aktual dan kepentingan harapan ke dalam matriks diagram kartesius. Pemetaan spasial ini dirancang untuk mendiagnosis dan mengisolasi atribut-atribut layanan secara spesifik guna merumuskan rekomendasi perbaikan manajerial yang presisi sesuai dengan tujuan penelitian.

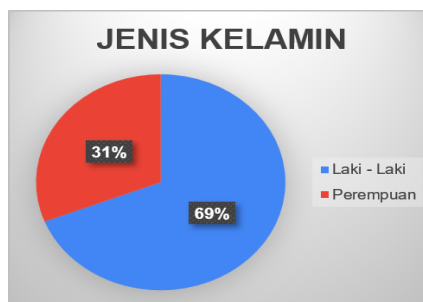
3. Hasil dan Diskusi

3.1 Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner oleh pegawai Terminal Tipe A Tanjung Pinggir, diperoleh sebanyak 97 responden yang memenuhi kriteria sebagai penumpang aktif terminal. Berikut adalah gambaran karakteristik responden penelitian:

a. Jenis Kelamin

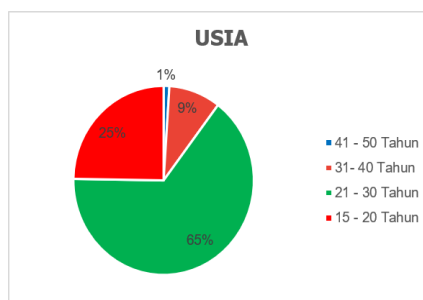
Dari 97 responden, sebanyak 67 orang (69,1%) berjenis kelamin laki-laki dan 30 orang (30,9%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Terminal Tipe A Tanjung Pinggir didominasi oleh penumpang laki-laki.



Gambar 1. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia

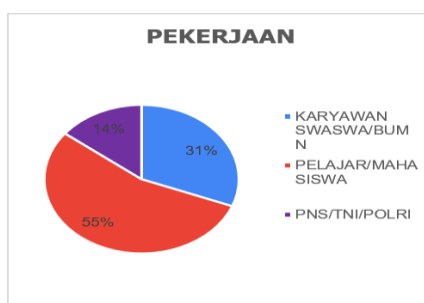
Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 63 orang (64,9%), diikuti kelompok usia 15–20 tahun sebanyak 24 orang (24,7%), kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 9 orang (9,3%), dan kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 1 orang (1,0%). Dominasi kelompok usia produktif muda mengindikasikan bahwa terminal ini banyak digunakan oleh kalangan pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda.



Gambar 2. Proporsi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

c. Pekerjaan

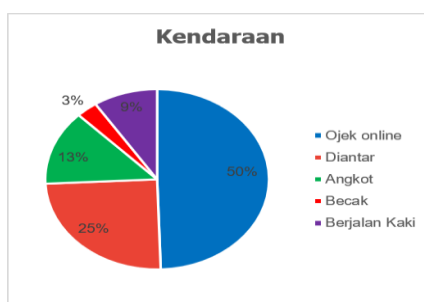
Latar belakang pekerjaan responden terdiri atas pelajar/mahasiswa sebanyak 53 orang (54,6%), karyawan swasta/BUMN sebanyak 30 orang (30,9%), dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 14 orang (14,4%).



Gambar 3. Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

d. Moda Transportasi Menuju Terminal

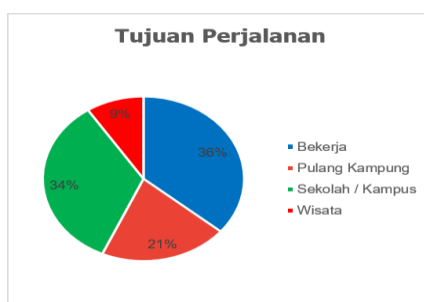
Sebagian besar responden menggunakan ojek online untuk menuju terminal sebanyak 48 orang (49,5%), diikuti diantar oleh keluarga/teman sebanyak 24 orang (24,7%), angkot sebanyak 13 orang (13,4%), berjalan kaki 9 orang (9,3%), dan becak 3 orang (3,1%).



Gambar 4. Proporsi Responden Berdasarkan Moda Transportasi

e. Maksud Perjalanan

Maksud perjalanan responden terbanyak adalah untuk bekerja sebanyak 35 orang (36,1%), keperluan sekolah/kampus sebanyak 33 orang (34,0%), pulang kampung sebanyak 20 orang (20,6%), dan wisata sebanyak 9 orang (9,3%).



Gambar 5. Proporsi Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

3. 2 Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai r-hitung dari masing-masing instrumen terhadap nilai r-tabel. Dengan jumlah sampel (N) sebanyak 97 responden dan tingkat signifikansi 10% (0,1), maka diperoleh batasan nilai r-tabel sebesar 0,1638. Sebuah butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan apabila nilai r-hitung > r-tabel. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS terhadap variabel Kinerja (Kepuasan) dan Harapan (Kepentingan), mayoritas atribut pelayanan mencatatkan nilai r-hitung yang sangat kuat, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Indikator Penilaian

Indikator	r hitung Kinerja	r hitung Kepentingan	Status
Tersedia Lajur Pejalan Kaki	0,201383	0.341319	Valid
Tersedia Jalur Evakuasi	0.221037	0.341319	Valid
Tersedia Alat Pemadam Kebakaran	0.410244	0.217634	Valid
Tersedia Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan	0.489	0.200067	Valid
Tersedia Pos Fasilitas dan Petugas Pemeriksaan Kelaikan Kendaraan Umum	0.517225	0.234584	Valid
Tersedia Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	0.194358	0.29989	Valid
Tersedia Fasilitas Keamanan (Petugas Keamanan, Pos Keamanan dan CCTV)	0.228325	0.40333	Valid
Tersedia Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Stiker Pada Tempat yang Strategis dan Terjangkau Oleh Pengguna Angkutan Umum)	0.427013	0.34176	Valid
Tersedia Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besaran Tarif Kendaraan Bermotor umum	0.177711	0.282265	Valid
Tersedia Loker Penjualan Tiket	0.194713	0.392718	Valid
Tersedia Kantor Penyelenggara Terminal dan Petugas Terminal	0.239385	0.222835	Valid
Tersedia Ruang Tunggu	0.47241	0.240509	Valid
Tersedia Toilet	0.457611	0.413991	Valid
Tersedia Fasilitas Peribadatan / Musholla	0.278643	0.295809	Valid
Tersedia Ruang Terbuka Hijau	0.207953	0.398362	Valid
Tersedia Rumah Makan	0.419912	0.398293	Valid
Tersedia Fasilitas dan Petugas Kebersihan	0.224203	0.567892	Valid
Tersedia Area Khusus Perokok (Smoking Area)	0.206897	0.320305	Valid
Tersedia Area dengan Jaringan Internet (Wifi Corner)	0.317853	0.540907	Valid
Tersedia Area Ruang Baca	0.499396	0.296552	Valid
Tersedia Letak Jalur Keberangkatan Kendaraan	0.237112	0.604807	Valid
Tersedia Letak Jalur Kedatangan Kendaraan	0.239076	0.44624	Valid
Tersedia Informasi Pelayanan	0.608058	0.23402	Valid
Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan	0.272253	0.37393	Valid
Tersedia Tempat Penitipan Barang	0.508773	0.542737	Valid
Tersedia Fasilitas Pengisian Baterai (Charger Corner)	0.169596	0.327196	Valid

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10364>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Indikator	r hitung Kinerja	r hitung Kepentingan	Status
Tersedia Tempat Naik Turun Penumpang	0.302871	0.428858	Valid
Tersedia Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi	0.456118	0.360591	Valid
Tersedia Fasilitas Penyandang Cacat	0.276732	0.46339	Valid
Tersedia Ruang Ibu Menyusui	0.237089	0.502496	Valid

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran instrumen tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap kelompok subjek yang sama. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode ukur statistik *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan apabila perolehan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari standar ketetapan, yakni 0,60. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS dari 97 responden, diperoleh nilai keseluruhan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,6937 untuk variabel Kinerja dan 0,7719 untuk variabel Harapan. Untuk membuktikan kekokohan instrumen secara spesifik per atribut, disajikan analisis Item-Total Statistics pada tabel berikut yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha apabila sebuah atribut dihapus atau digugurkan dari instrumen ukur:

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Indikator	σ_i^2 Kinerja	σ_i^2 Kepentingan	Status
Tersedia Lajur Pejalan Kaki	0.599442	0.242912	Reliabel
Tersedia Jalur Evakuasi	0.319373	0.252363	Reliabel
Tersedia Alat Pemadam Kebakaran	0.378436	0.265034	Reliabel
Tersedia Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan	0.313789	0.218857	Reliabel
Tersedia Pos Fasilitas dan Petugas Pemeriksaan Kelaikan Kendaraan Umum	0.707904	0.33677	Reliabel
Tersedia Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	0.613402	0.159149	Reliabel
Tersedia Fasilitas Keamanan (Petugas Keamanan, Pos Keamanan dan CCTV)	0.234966	0.067655	Reliabel
Tersedia Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Stiker Pada Tempat yang Strategis dan Terjangkau Oleh Pengguna Angkutan Umum)	1.123711	0.271048	Reliabel
Tersedia Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besaran Tarif Kendaraan Bermotor umum	0.960911	0.232603	Reliabel
Tersedia Loker Penjualan Tiket	0.380799	0.159149	Reliabel
Tersedia Kantor Penyelenggara Terminal dan Petugas Terminal	0.838488	0.30305	Reliabel
Tersedia Ruang Tunggu	0.385739	0.356529	Reliabel
Tersedia Toilet	0.391108	0.132088	Reliabel
Tersedia Fasilitas Peribadatan / Musholla	0.889175	0.049399	Reliabel

Indikator	σ_i^2 Kinerja	σ_i^2 Kepentingan	Status
Tersedia Ruang Terbuka Hijau	0.358033	0.173754	Reliabel
Tersedia Rumah Makan	0.736684	0.160009	Reliabel
Tersedia Fasilitas dan Petugas Kebersihan	0.879725	0.249356	Reliabel
Tersedia Area Khusus Perokok (Smoking Area)	0.871134	0.234966	Reliabel
Tersedia Area dengan Jaringan Internet (Wifi Corner)	1.265464	0.232603	Reliabel
Tersedia Area Ruang Baca	1.438359	0.117268	Reliabel
Tersedia Letak Jalur Keberangkatan Kendaraan	0.464132	0.300902	Reliabel
Tersedia Letak Jalur Kedatangan Kendaraan	0.236899	0.193299	Reliabel
Tersedia Informasi Pelayanan	1.531572	0.122423	Reliabel
Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan	1.688359	0.160009	Reliabel
Tersedia Tempat Penitipan Barang	0.269115	0.439863	Reliabel
Tersedia Fasilitas Pengisian Baterai (Charger Corner)	0.445232	0.2689	Reliabel
Tersedia Tempat Naik Turun Penumpang	0.673325	0.342569	Reliabel
Tersedia Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi	0.920103	0.375859	Reliabel
Tersedia Fasilitas Penyandang Cacat	0.559064	0.439863	Reliabel
Tersedia Ruang Ibu Menyusui	0.542955	0.390679	Reliabel
Total ($\Sigma\sigma_i^2$)	210,174	72,489	

3. 3 Customer Satisfaction Index

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan terhadap pelayanan Terminal Tipe A Tanjung Pinggir. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan terhadap 30 atribut pelayanan dari 97 responden, diperoleh rekapitulasi hasil CSI sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil CSI

Kode Atribut	MSS	MIS	Nilai GAP	Skor Tertimbang (WS)	Peringkat
A1	3.762886598	4.597938144	-0.84	12.31	19
A2	3.81443299	4.515463918	-0.70	12.25	23
A3	4.298969072	4.670103093	-0.37	14.28	28
A4	4.463917526	4.773195876	-0.31	15.16	29
A5	4.020618557	4.701030928	-0.68	13.45	25
A6	3.618556701	4.804123711	-1.19	12.37	15
B1	4.742268041	4.927835052	-0.19	16.63	30

Kode Atribut	MSS	MIS	Nilai GAP	Skor Tertimbang (WS)	Peringkat
B2	2.793814433	4.824742268	-2.03	9.59	4
C1	3.494845361	4.701030928	-1.21	11.69	13
C2	4.257731959	4.804123711	-0.55	14.55	27
C3	3.927835052	4.680412371	-0.75	13.08	21
D1	3.268041237	4.515463918	-1.25	10.50	12
D2	3.237113402	4.845360825	-1.61	11.16	8
D3	3.835051546	4.948453608	-1.11	13.50	17
D4	3.639175258	4.845360825	-1.21	12.55	14
D5	3.309278351	4.835051546	-1.53	11.38	9
D6	3.783505155	4.556701031	-0.77	12.27	20
D7	3.06185567	4.742268041	-1.68	10.33	7
D8	2.721649485	4.701030928	-1.98	9.10	5
D9	2.649484536	4.865979381	-2.22	9.17	1
E1	3.742268041	4.618556701	-0.88	12.30	18
E2	4.051546392	4.742268041	-0.69	13.67	24
E3	3.731958763	4.886597938	-1.15	12.98	16
E4	2.649484536	4.835051546	-2.19	9.11	2
E5	3.041237113	4.515463918	-1.47	9.77	11
E6	2.948453608	4.432989691	-1.48	9.30	10
E7	3.628865979	4.381443299	-0.75	11.31	21
E8	3.701030928	4.350515464	-0.65	11.46	26
F1	2.422680412	4.515463918	-2.09	7.78	3
F2	2.536082474	4.412371134	-1.88	7.96	6

Berdasarkan diatas, perolehan nilai Total Weighted Score (TWS) dari ke-30 atribut adalah sebesar 350,98. Nilai TWS ini kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase indeks maksimum menggunakan skala Likert 5 yang menjadi dasar instrumen kuesioner. Rumus perhitungan akhir persentase CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{TWS}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{350,98}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 70,20\%$$

Mengacu pada kriteria standar pengukuran tingkat kepuasan universal (Wardhana, 2024), rentang persentase 61% hingga 80% masuk ke dalam klasifikasi predikat "Puas" terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat selisih sebesar 29,80% yang menunjukkan bahwa masih ada ruang yang cukup

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10364>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

besar untuk peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek-aspek yang masih memiliki nilai GAP negatif besar seperti aspek kesetaraan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan.

3. 4 Importance Performance Analysis

a. Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, diketahui bahwa dari 30 atribut pelayanan yang dianalisis, terdapat 13 atribut yang memenuhi harapan penumpang (TKI $\geq 100\%$ tidak ada, namun TKI mendekati 100% dianggap memenuhi) dan 17 atribut yang belum memenuhi harapan penumpang. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah Tersedia Area Ruang Baca (D9) dengan TKI 54,45%, Tersedia Fasilitas Penyanggah Cacat (F1) dengan TKI 53,65%, dan Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan (E4) dengan TKI 54,80%. Untuk semua item dapat dilihat melalui tabel berikut:

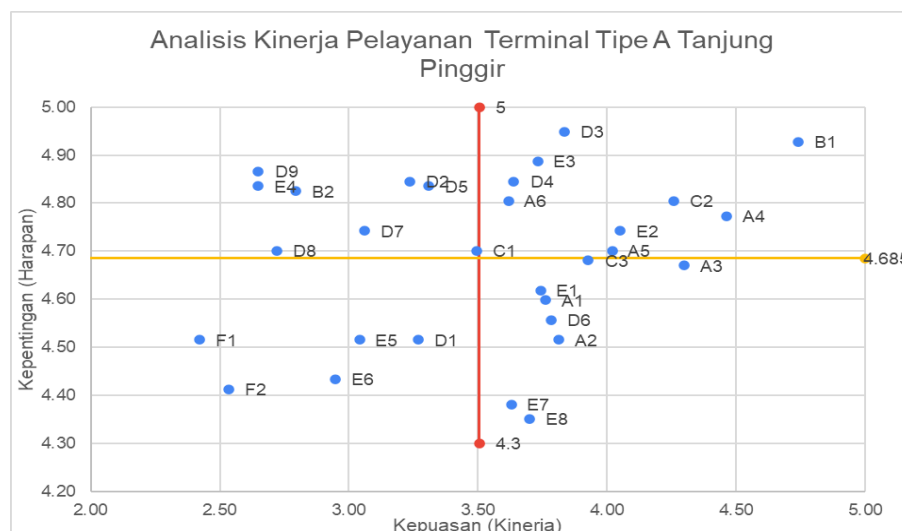
Tabel 4. Hasil Tingkat Kesesuaian (TKI) Atribut

Kode	Xi	Yi	TKI(%)	Keputusan
A1	3.76	4.60	82%	Memenuhi
A2	3.81	4.52	84%	Memenuhi
A3	4.30	4.67	92%	Memenuhi
A4	4.46	4.77	94%	Memenuhi
A5	4.02	4.70	86%	Memenuhi
A6	3.62	4.80	75%	Belum Memenuhi
B1	4.74	4.93	96%	Memenuhi
B2	2.79	4.82	58%	Belum Memenuhi
C1	3.49	4.70	74%	Belum Memenuhi
C2	4.26	4.80	89%	Memenuhi
C3	3.93	4.68	84%	Memenuhi
D1	3.27	4.52	72%	Belum Memenuhi
D2	3.24	4.85	67%	Belum Memenuhi
D3	3.84	4.95	78%	Belum Memenuhi
D4	3.64	4.85	75%	Belum Memenuhi
D5	3.31	4.84	68%	Belum Memenuhi
D6	3.78	4.56	83%	Memenuhi
D7	3.06	4.74	65%	Belum Memenuhi
D8	2.72	4.70	58%	Belum Memenuhi
D9	2.65	4.87	54%	Belum Memenuhi
E1	3.74	4.62	81%	Memenuhi
E2	4.05	4.74	85%	Memenuhi

Kode	Xi	Yi	TKI(%)	Keputusan
E3	3.73	4.89	76%	Belum Memenuhi
E4	2.65	4.84	55%	Belum Memenuhi
E5	3.04	4.52	67%	Belum Memenuhi
E6	2.95	4.43	67%	Belum Memenuhi
E7	3.63	4.38	83%	Memenuhi
E8	3.70	4.35	85%	Memenuhi
F1	2.42	4.52	54%	Belum Memenuhi
F2	2.54	4.41	57%	Belum Memenuhi

b. Diagram Kertesius IPA

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kinerja (Sumbu X=3,505) dan tingkat kepentingan (Sumbu Y=4,685) sebagai titik potong, seluruh atribut pelayanan dipetakan ke dalam empat kuadran diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 6. Hasil Kuadran IPA

Diagram kartesius pada Gambar 6 di atas membagi ke-30 indikator pelayanan ke dalam empat kuadran manajerial dengan pemetaan sebagai berikut:

Tabel 5. Kuadran Hasil Pemetaan Indikator Atribut Pelayanan

Kuadran	Strategi Manajerial	Kode	Indikator Atribut Pelayanan
I	Prioritas Utama Kinerja rendah – Harapan tinggi	B2, C1, D2, D5, D7, D8,	1. Tersedia Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Stiker Pada Tempat yang Strategis dan Terjangkau Oleh Pengguna Angkutan Umum) 2. Tersedia Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besaran Tarif Kendaraan Bermotor umum 3. Tersedia Toilet 4. Tersedia Rumah Makan 5. Tersedia Area Khusus Perokok (Smoking Area)

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10364>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kuadran	Strategi Manajerial	Kode	Indikator Atribut Pelayanan
II	Pertahankan Prestasi Kinerja tinggi – Harapan tinggi	D9,	6. Tersedia Area dengan Jaringan Internet (Wifi Corner)
		E4	7. Tersedia Area Ruang Baca
			8. Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan
		A4,	1. Tersedia Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan
		A5,	2. Tersedia Pos Fasilitas dan Petugas Pemeriksaan Kelaikan
		A6,	Kendaraan Umum
		B1,	3. Tersedia Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum
		C2,	4. Tersedia Fasilitas Keamanan (Petugas Keamanan, Pos Keamanan dan CCTV)
		D3,	
		D4,	5. Tersedia Loket Penjualan Tiket
		E2,	6. Tersedia Fasilitas Peribadatan / Musholla
		E3	7. Tersedia Ruang Terbuka Hijau
			8. Tersedia Letak Jalur Kedatangan Kendaraan
			9. Tersedia Informasi Pelayanan
III	Prioritas Rendah (Low Priority)Kinerja rendah – Harapan rendah	D1,	1. Tersedia Ruang Tunggu
		E5,	2. Tersedia Tempat Penitipan Barang
		E6,	3. Tersedia Fasilitas Pengisian Baterai (Charger Corner)
		F1,	4. Tersedia Fasilitas Penyandang Cacat
		F2	5. Tersedia Ruang Ibu Menyusui
IV	Berlebihan Kinerja tinggi – Harapan rendah	A1,	1. Tersedia Lajur Pejalan Kaki
		A2,	2. Tersedia Jalur Evakuasi
		A3,	3. Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		C3,	4. Tersedia Kantor Penyelenggara Terminal dan Petugas Terminal
		D6,	5. Tersedia Fasilitas dan Petugas Kebersihan
		E1,	6. Tersedia Letak Jalur Keberangkatan Kendaraan
		E7,	7. Tersedia Tempat Naik Turun Penumpang
		E8	8. Tersedia Tempat Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi

3. 5 Hasil Analisis CSI dan IPA

Berdasarkan hasil analisis CSI dan IPA, dapat dikemukakan beberapa temuan penting sebagai berikut: Nilai CSI sebesar 70,20% menunjukkan bahwa secara umum penumpang merasa puas terhadap pelayanan Terminal Tipe A Tanjung Pinggir. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara harapan dan kinerja aktual pada beberapa aspek pelayanan, terutama aspek kesetaraan yang memiliki nilai GAP terbesar (-1,985) dan aspek kenyamanan (-1,483). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang paling mendesak untuk diperbaiki berdasarkan Kuadran I adalah ketersediaan informasi gangguan perjalanan (E4) dan area ruang baca (D9) yang masing-masing memiliki nilai kinerja terendah (2,649), disusul oleh wifi corner (D8) dengan nilai kinerja 2,722 dan media pengaduan keamanan (B2) dengan nilai kinerja 2,794. Meskipun dinilai sangat penting oleh penumpang, keempat atribut tersebut memiliki kinerja aktual yang jauh di bawah harapan. Sementara itu, atribut fasilitas keamanan (B1) yang mencakup petugas keamanan, pos keamanan, dan CCTV berada di Kuadran II dengan kinerja tertinggi (4,742) sekaligus dinilai paling penting (4,928), yang mencerminkan bahwa pengelola terminal telah berhasil menjaga aspek keamanan dengan baik dan harus terus dipertahankan. Aspek kesetaraan yang meliputi fasilitas penyandang cacat (F1) dan ruang ibu menyusui (F2) berada di Kuadran III, artinya meskipun kinerjanya rendah, penumpang belum menilainya sebagai prioritas tinggi. Namun demikian, pemenuhan fasilitas kesetaraan tetap merupakan kewajiban normatif sesuai regulasi penyelenggaraan terminal Tipe A yang harus dipenuhi oleh pengelola.

3. 6 Langkah – Langkah Perbaikan

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10364>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dokumen ini menyajikan tata cara penyelesaian (action plan) atas atribut-atribut pelayanan Terminal Tipe A Tanjung Pinggir yang termasuk dalam Kuadran I pada hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA). Kuadran I merepresentasikan kondisi di mana tingkat kepentingan (harapan) penumpang terhadap suatu atribut pelayanan sangat tinggi, namun kinerja aktual terminal dalam penyediaan atribut tersebut masih berada di bawah rata-rata. Berdasarkan hasil penelitian dengan melibatkan 97 responden dan nilai rata-rata kinerja keseluruhan sebesar 3,505 serta nilai rata-rata kepentingan sebesar 4,685, terdapat 8 (delapan) atribut pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 6. Atribut Kuadran I Perbaikan

Kode	Atribut Pelayanan	TKI (%)	Nilai GAP
B2	Tersedia Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Stiker pada Tempat Strategis)	58%	-2.03
C1	Tersedia Jadwal Kedatangan & Keberangkatan Kendaraan serta Besaran Tarif	74%	-1.21
D2	Tersedia Toilet	67%	-1.61
D5	Tersedia Rumah Makan	68%	-1.53
D7	Tersedia Area Khusus Perokok (Smoking Area)	65%	-1.68
D8	Tersedia Area dengan Jaringan Internet (Wifi Corner)	58%	-1.98
D9	Tersedia Area Ruang Baca	54%	-2.22
E4	Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan	55%	-2.19

Secara keseluruhan, kedelapan atribut di atas menunjukkan kondisi kinerja aktual yang jauh di bawah harapan penumpang. Penyelesaian yang komprehensif, sistematis, dan terukur terhadap kedelapan atribut ini akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan penumpang dan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) terminal yang saat ini berada di angka 70,20%.

Tabel 7. Penyelesaian Perbaikan Atribut Kuadran I

Prioritas	Kode	Atribut Pelayanan	TKI (%)	Nilai GAP	Sasaran Perbaikan	Pihak Penanggung Jawab	Estimasi Waktu	Indikator Keberhasilan (Target)
1	D9	Tersedia Area Ruang Baca	54%	-2.22	Menyediakan area baca nyaman, koleksi buku (Dinas Perpustakaan/TBM), rak, dan meja charger.	Pengelola Terminal, Dinas Perpustakaan, Komunitas Literasi	2-4 bulan	Kapasitas 15 kursi, min. 200 buku, kunjungan 20 orang/hari.
2	E4	Tersedia Informasi Gangguan Perjalanan Kendaraan	55%	-2.19	SOP pelaporan gangguan operator, papan notifikasi dinamis, dan saluran info digital (medsos/WA).	Pengelola, Petugas Informasi, Operator Angkutan	1-3 bulan	Info gangguan tersampaikan ≤20 menit, saluran digital aktif.
3	B2	Tersedia Media Pengaduan Gangguan Keamanan (Stiker)	58%	-2.03	Pemasangan stiker/papan di 5 titik strategis dengan nomor hotline/QR pengaduan yang jelas.	Pengelola, Satuan Keamanan, Bagian Fasilitas	1-2 bulan	Media terbaca ≥80% area sirkulasi, 90% laporan ditindaklanjuti.

4	D8	Tersedia Area dengan Jaringan Internet (Wifi Corner)	58%	-1.98	Pengadaan Wifi berkapasitas ≥ 20 Mbps di ruang tunggu & zona kuliner dengan sistem login mudah.	Pengelola, Bagian IT/Diskominfo, ISP	2–4 bulan	Wifi tersedia di $\geq 80\%$ area tunggu, speed ≥ 5 Mbps/user.
5	D7	Tersedia Area Khusus Perokok (Smoking Area)	65%	-1.68	Pembangunan shelter terbuka khusus merokok, asbak permanen, dan rambu larangan merokok di area umum.	Pengelola, Bagian Fasilitas, Petugas Lapangan	1–3 bulan	Tidak ada penumpang merokok di area umum, 0 keluhan asap.
6	D2	Tersedia Toilet	67%	-1.61	Perbaikan fisik (air, keran, pintu), pembersihan terjadwal rutin (log kebersihan), ketersediaan tisu/sabun.	Pengelola, Bagian Fasilitas, Petugas Kebersihan	1–4 bulan	Log bersih per 3 jam, tidak ada kerusakan fasilitas > 3 hari.
7	D5	Tersedia Rumah Makan	68%	-1.53	Penataan zona kuliner bersih, pengawasan harga wajar, dan rekrutmen mitra kantin/kios.	Pengelola, Bagian Komersial, Dinas Kesehatan	2–4 bulan	Penambahan 3 kios baru, harga wajar diawasi ketat.
8	C1	Tersedia Jadwal Kedatangan & Keberangkatan serta Tarif	74%	-1.21	Penyediaan running text/papan LED jadwal real-time dan papan manual rute beserta tarif dasar.	Pengelola, Petugas Pelayanan, Operator Angkutan	1–3 bulan	Pembaruan jadwal harian, akurasi keberangkatan $\geq 85\%$.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap kinerja pelayanan penumpang di Terminal Tipe A Tanjung Pinggir menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan melibatkan 97 responden, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Tingkat Kesenjangan Kinerja dan Harapan Penumpang, terdapat kesenjangan (GAP) negatif pada seluruh aspek pelayanan Terminal Tipe A Tanjung Pinggir, yang berarti kinerja aktual terminal secara keseluruhan belum mampu memenuhi harapan penumpang. Kesenjangan terbesar terdapat pada aspek kesetaraan (GAP = -1,985), diikuti aspek kenyamanan (GAP = -1,483), kemudahan/keterjangkauan (GAP = -1,159), keamanan (GAP = -1,108), kehandalan dan keteraturan (GAP = -0,835), serta keselamatan (GAP = -0,680).
- Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan CSI, berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 70,20%. Nilai tersebut berada pada rentang 0,66–0,80 yang termasuk dalam kategori "Puas". Meskipun demikian, masih terdapat ruang perbaikan sebesar 29,80% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal perlu terus ditingkatkan agar dapat mendekati harapan ideal penumpang.
- Prioritas Atribut Pelayanan Berdasarkan IPA, berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan (Kuadran I) adalah media pengaduan gangguan keamanan (B2), jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta tarif (C1), toilet (D2), rumah makan (D5), area khusus perokok (D7), wifi corner (D8), area ruang baca (D9), informasi pelayanan (E3), dan informasi gangguan perjalanan kendaraan (E4). Kesembilan atribut tersebut dinilai sangat penting oleh penumpang namun kinerjanya masih berada di bawah rata-rata sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera dari pihak pengelola terminal.

Referensi

- [1] A. I. Rifai, "Analysis of Pedestrian Services in Metropolitan Cities : Case of Jakarta Business Area," pp. 647–653, 2021.
- [2] F. Fitriyani and G. A. Ichwan, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A The Service Performance Evaluation of Passengers ' Terminal Type A," vol. 12, no. 03, pp. 309–318.
- [3] "UNDANG-UNDANG (UU) LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN (LLAJ) NOMOR 22 TAHUN," 2009.
- [4] "Permenhub Nomor 40 Tahun 2015," 2015.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10364>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- [5] K. Muzammil *et al.*, “EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM TAWANG ALUN JEMBER,” vol. 13, no. 2, pp. 89–96, 2019.
- [6] B. B. Irawan, “Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri,” vol. 18, no. 2, pp. 141–155, 2021.
- [7] M. Pelabuhan, L. Maritim, and E. Korespondensi, “DAMPAK KEBERADAAN TRANSPORTASI ONLINE,” no. 1523424057, pp. 1–6.
- [8] M. Rizki, T. Basuki, P. Fajarindra, and M. Zudhy, “The travel behaviour of ride-sourcing users , and their perception of the usefulness of ride-sourcing based on the users ’ previous modes of transport : A case study in Bandung City , Indonesia,” *IATSS Res.*, 2021, doi: 10.1016/j.iatssr.2020.11.005.
- [9] R. Teguh, N. Tias, and M. D. Bakri, “Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Transportasi Penyeberangan Speedboat Reguler Rute Tarakan-Kabupaten Tana Tidung,” vol. 6, no. 3, pp. 227–242, 2022.
- [10] P. Van Egmond, P. Nijkamp, and G. Vindigni, “A comparative analysis of the performance of urban public transport systems in Europe,” 2003.
- [11] A. Wardhana, *CONSUMER SATISFACTION IN THE DIGITAL EDGE – EDISI INDONESIA*.
- [12] J. L. Heskett and J. L. Heskett, “Beyond customer loyalty,” 2002, doi: 10.1108/09604520210451830.
- [13] M. Adhwa, W. B. Dermawan, and M. Isradi, “Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe dengan Metode IPA dan CSI,” vol. 4, no. 3, pp. 3239–3248, 2025.
- [14] A. Sinta and D. K. Savira, “Jurnal Private Law , University of Mataram Efektivitas Implementasi Prinsip Kenyamanan Penumpang Bus di Terminal Purabaya dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 22 Tahun,” vol. 6, no. 1, 2026.
- [15] “PZBSERVQUALJR88.pdf.”