

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BUS ARJOSARI KOTA MALANG

Rifky Aldila Primasworo^{1*}, Blima Oktaviastuti², Mus Mulyadi Retang³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Indonesia
e-mail: ^{*1} rifky.aldila@unitri.ac.id (corresponding author)

Abstrak

Terminal Bus di Terminal Arjosari merupakan terminal penumpang tipe A di Kota Malang. Dalam perbaikan sistem transportasi khususnya di terminal, salah satu aspek yang penting diperhatikan adalah kualitas pelayanan pada sarana dan prasarannya. Kerap kali aspek kualitas pelayanan berupa ketentraman, keselamatan, ketertiban, aksesibilitas/kemudahan dan kesamaan diabaikan, membuat pengguna jasa terminal merasa tidak terbantu oleh pengelola tertentu sehingga enggan menggunakan angkutan umum untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan pada Terminal Bus di Terminal Arjosari Kota Malang saat ini. Adapun metode analisis menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil analisis IPA tingkat kesesuaian total antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sebesar 77,01%, yang artinya tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal memuaskan/baik. Dari 35 atribut kuesioner terdapat 8 atribut yang masuk dalam kuadran I (prioritas utama), atribut tersebut sangat penting namun kinerjanya belum memuaskan. Kedelapan atribut tersebut yang masuk kuadran I yaitu : Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum, Informasi fasilitas keselamatan jalan, Informasi fasilitas kesehatan, Fasilitas keamanan, Toilet, Informasi gangguan perjalanan mobil bus, Fasilitas penyandang cacat (difabel) dan Ruang ibu menyusui.

Kata kunci— Terminal Bu di Terminal Arjosari, Kualitas Pelayanan, tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, Analisis IPA

Abstract

The Bus Terminal at Arjosari Terminal is a type A passenger terminal in Malang City. In improving the transportation system, especially at the terminal, one aspect that is important to consider is the quality of service in facilities and infrastructure. Often aspects of service quality in the form of peace, safety, order, accessibility / convenience and equality are ignored, making terminal service users feel unhelpful by certain managers so that they are reluctant to use public transportation to achieve their goals. The purpose of this study was to determine passenger perceptions of the quality of service at the Bus Terminal at Arjosari Terminal, Malang City at this time. The analysis method uses the IPA method. Based on the results of the IPA analysis, the total level of conformity between the level of satisfaction and the level of importance is 77.01%, which means that the level of satisfaction and the level of importance of the quality of service that has been provided by the terminal manager is satisfactory / good. Of the 35 attributes of the questionnaire, there are 8 attributes that are included in quadrant I (top priority), these attributes are very important but their performance is not satisfactory. The eight attributes that enter quadrant I are: Posts, facilities and officers checking the feasibility of public vehicles, Information on road safety facilities, Information on health facilities, Security facilities, Toilets, Information on bus travel disruptions, Facilities for the disabled (disabled) and Nursing mothers room.

Keywords— Bus Terminal at Arjosari Terminal, Service Quality, level of importance, level of satisfaction, IPA Analysis

I. PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis di Kota Malang, terutama pada kondisi pembangunan di zaman modern ini. Transportasi merupakan basis bagi pembangunan ekonomi, pertumbuhan industrialisasi serta pengembangan masyarakat. Untuk transportasi perlu dikembangkan atau ditata dengan baik dan terstruktur dalam sistem global. Dalam hal ini perlu adanya korelasi yang tertib antar moda untuk kelancaran transportasi, sehingga perlu adanya terminal dalam hal prasarana transportasi untuk menunjang aksesibilitas atau kelancaran sistem sirkulasi internal (antar perkotaan) maupun luar (antarkota). Untuk sistem transportasi yang lebih efisien dan efektif, untuk membantu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.

Terminal merupakan tempat umum bagi kendaraan bermotor untuk mengatur keberangkatan, kedatangan dan pengangkutan, perpindahan orang, barang dan sarana pengangkut (PERMENHUB RI PM No. 24 Tahun 2021). Terminal Bus di Terminal Arjosari merupakan terminal penumpang tipe A di Kota Malang. Sebagai terminal dengan Kelas A, Terminal Bus di Terminal Arjosari berada di bawah yurisdiksi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, digunakan untuk layanan transportasi angkutan penumpang umum antar kota dan antar provinsi (AKAP) serta angkutan lintas batas antar nasional, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP).

Kerap kali aspek kualitas pelayanan berupa ketentraman, keselamatan, ketertiban, aksesibilitas/kemudahan dan kesamaan diabaikan, membuat pengguna jasa terminal merasa tidak terbantu oleh pengelola tertentu sehingga enggan menggunakan angkutan umum untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan pada Terminal Bus di Terminal Arjosari Kota Malang saat ini.

II. METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan

data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

B. Pengumpulan data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan. Data primer didapat dari survei dengan mengamati dan memantau langsung dilapangan, pada penelitian ini peneliti melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan melakukan pembagian kuesioner. Indikator pelayanan yang digunakan pada kuesioner mengacu pada PERMENHUB No 40 Tahun 2015.

TABEL1. Indikator Pelayanan

Jenis Pelayanan	No	Indikator Pelayanan
Keselamatan	1	Tersedia Jalur pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor
	2	Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)
	3	Tersedia jalur evakuasi
	4	Tersedia Alat pemadam kebakaran
	5	Tersedia Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
	6	Tersedia Informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dan jelas
	7	Tersedia Informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan jelas
Keamanan	8	Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu
	9	Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca
	10	Tersedia minimal 2 (dua) Petugas berseragam dan mudah terlihat
Kehandalan	11	Tersedia Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
	12	Tersedia Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
	13	Tersedia Loker penjualan tiket

TABEL 1a. Indikator Pelayanan (Lanjutan)

	14	Tersedia Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
	15	Tersedia Petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal
Kenyamanan	16	Pada Ruang tunggu tersedia tempat duduk, area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal
	17	Toilet bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	18	Fasilitas beribadatan/mushola bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	19	Tersedia Ruang terbuka hijau, terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman taman, tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah
	20	Tersedia fasilitas Rumah makan sesuai kebutuhan
	21	Tersedia Fasilitas dan petugas kebersihan
	22	Tersedia Area merokok
	23	Tersedia Drainase/selokan
	24	Tersedia Area dengan jaringan internet
	25	Tersedia Lampu penerangan ruangan
Kemudahan/ Keterjangkauan	26	Letak jalur keberangkatan
	27	Letak jalur kedatangan
	28	Informasi pelayanan
	29	Informasi angkutan lanjutan
	30	Informasi gangguan perjalanan angkutan bus
	31	Tersedia Fasilitas pengisian baterai
	32	Tempat naik/turun penumpang
	33	Tempat parkir kendaraan umum terpisah dengan parkir kendaraan pribadi
Kesetaraan	34	Tersedia Fasilitas penyandang cacat
	35	Tersedia Ruang ibu menyusui dan bayi

(Sumber: PERMENHUB RI No 40 Tahun 2015)

C. Populasi

Menurut Sugiyono (2011 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Untuk populasi yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2023. Jumlah penduduk Kota Malang tahun 2023 yaitu mencapai 846.126 jiwa (<https://malangkota.bps.go.id/>).

D. Sasaran sampel

Sugiyono (2011 : 81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Jumlah sampel yang diberikan kuesioner harus bisa mewakili jumlah populasi yang ada. Perhitungan jumlah sampel ini menggunakan metode Slovin, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Margin kesalahan (%), diambil sebesar 10%

Jadi :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{846.126}{1 + 846.126 \times 0.1^2} = 99,98 \text{ dibulatkan } 100$$

Maka, berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden. Pemilihan responden berdasarkan beberapa karakteristik diantaranya usia responden, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan.

E. Skala pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert dengan skala 4 tingkatan.

TABEL 2. Bobot penilaian

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat Penting	Sangat Puas	4
Penting	Puas	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

(Sumber : Sarjono. H., & Julianita. W, 2011 : 6)

F. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkannya sesuatu yang akan diukur oleh

kuesioner tersebut. Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, dalam Ghozali, 2006).

G. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (GAP). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (GAP) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel XY. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (Y) sebagaimana dijelaskan dengan diagram analisis IPA berikut:

1. Menghitung nilai rata-rata Tingkat Kepuasan (\bar{x}_i) dan Tingkat Kepentingan (\bar{y}_i)

$$\bar{X}_I = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$\bar{Y}_I = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

\bar{x}_i = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepuasan

\bar{y}_i = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

$\sum x_i$ = Total Skor Tingkat Kepuasan /Performance

$\sum y_i$ = Total Skor Tingkat Kepentingan /Importance

n = Jumlah Reponden

2. Mengukur Tingkat Kesesuaian dan analisis GAP kesenjangan antara Tingkat Kepuasan (\bar{x}_i) dan Tingkat Kepentingan (\bar{y}_i)

$$GAP = \bar{X}_I - \bar{Y}_I \dots\dots\dots(4)$$

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

GAP = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepuasan

Tki = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

\bar{x}_i = Total Skor Tingkat Kepuasan /Performance

\bar{y}_i = Total Skor Tingkat Kepentingan /Importance

3. Menentukan posisi *importance – performance*

$$\bar{X}_I = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(6)$$

$$\bar{Y}_I = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

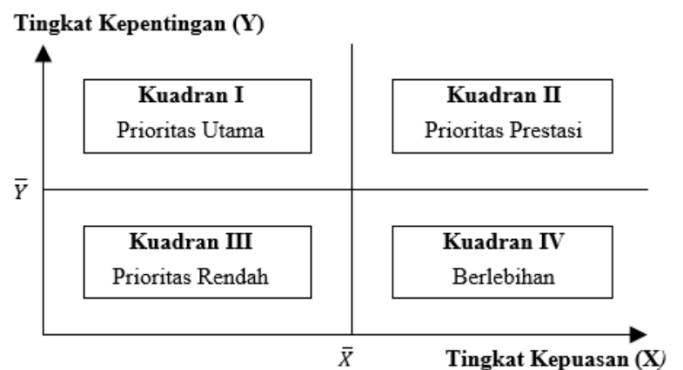
\bar{x}_i = Rata-rata Tingkat Kepuasan seluruh atribut

\bar{y}_i = Rata-rata Tingkat Kepentingan seluruh atribut

$\sum x_i$ = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$ = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut kepuasan dan kepentingan.



Gambar 1. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan
(Sumber: Kevin Rezananta Purnomo & Berto Mulia Wibawa, 2020)

Keterangan :

- a. **Kuadran I**
Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan.
- b. **Kuadran II**
Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini perusahaan/penyedia jasa agar tetap dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.
- c. **Kuadran III**
Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasabiasa saja dan juga pengunjal tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
- d. **Kuadran IV**
Artinya atribut yang masuk pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Tingkat Kepuasan

TABEL 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Varia bel	Nilai r hitun	Nilai r tabel	Validitas r hitung > r tabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60
1	0.688	0.361	Valid	0.965
2	0.748	0.361	Valid	0.965
3	0.774	0.361	Valid	0.965
4	0.688	0.361	Valid	0.965
5	0.760	0.361	Valid	0.965
6	0.676	0.361	Valid	0.965
7	0.708	0.361	Valid	0.965
8	0.652	0.361	Valid	0.965
9	0.713	0.361	Valid	0.965
10	0.648	0.361	Valid	0.965

TABEL 3a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Varia bel	Nilai r hitun	Nilai r tabel	Validitas r hitung > r tabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60
11	0.632	0.361	Valid	0.965
12	0.609	0.361	Valid	0.965
13	0.545	0.361	Valid	0.965
14	0.464	0.361	Valid	0.965
15	0.627	0.361	Valid	0.965
16	0.743	0.361	Valid	0.965
17	0.691	0.361	Valid	0.965
18	0.818	0.361	Valid	0.965
19	0.838	0.361	Valid	0.965
20	0.682	0.361	Valid	0.965

TABEL 3b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Varia bel	Nilai r hitun	Nilai r tabel	Validitas r hitung > r tabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60
21	0.711	0.361	Valid	0.965
22	0.692	0.361	Valid	0.965
23	0.662	0.361	Valid	0.965
24	0.473	0.361	Valid	0.965
25	0.720	0.361	Valid	0.965
26	0.583	0.361	Valid	0.965
27	0.506	0.361	Valid	0.965
28	0.566	0.361	Valid	0.965
29	0.627	0.361	Valid	0.965
30	0.700	0.361	Valid	0.965
31	0.700	0.361	Valid	0.965
32	0.748	0.361	Valid	0.965
33	0.524	0.361	Valid	0.965
34	0.503	0.361	Valid	0.965
35	0.691	0.361	Valid	0.965

(Sumber: Hasil Olah data SPSS, 2023)

Dari tabel 2 diatas hasil uji coba kuesioner semua variabel dinyatakan valid dimana hasil r hitung > r tabel, sehingga dilanjutkan pengumpulan data. Penentuan reliabelitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran > 0,60 s/d 080 berarti reliabel, serta kisaran > 0,80 s/d 1,00 dianggap sangat reliabel, pada tabel 2 Cronbach's Alpha didapat sebesar 0,965 berdasarkan ketentuan angka tersebut diatas 0,60, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reliabilitas.

2. Kepentingan

TABEL 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Varia bel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas r hitung > r tabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60
1	0.572	0.361	Valid	0.945
2	0.393	0.361	Valid	0.945
3	0.732	0.361	Valid	0.945
4	0.401	0.361	Valid	0.945
5	0.662	0.361	Valid	0.945
6	0.587	0.361	Valid	0.945
7	0.589	0.361	Valid	0.945
8	0.543	0.361	Valid	0.945
9	0.514	0.361	Valid	0.945
10	0.667	0.361	Valid	0.945
11	0.707	0.361	Valid	0.945
12	0.748	0.361	Valid	0.945
13	0.388	0.361	Valid	0.945
14	0.763	0.361	Valid	0.945
15	0.569	0.361	Valid	0.945
16	0.716	0.361	Valid	0.945
17	0.567	0.361	Valid	0.945
18	0.694	0.361	Valid	0.945
19	0.418	0.361	Valid	0.945
20	0.513	0.361	Valid	0.945

TABEL 4a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Varia bel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas r hitung > r tabel	Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60
21	0.763	0.361	Valid	0.945
22	0.405	0.361	Valid	0.945
23	0.700	0.361	Valid	0.945
24	0.469	0.361	Valid	0.945
25	0.666	0.361	Valid	0.945
26	0.668	0.361	Valid	0.945
27	0.509	0.361	Valid	0.945
28	0.514	0.361	Valid	0.945
29	0.577	0.361	Valid	0.945
30	0.486	0.361	Valid	0.945
31	0.388	0.361	Valid	0.945
32	0.627	0.361	Valid	0.945
33	0.473	0.361	Valid	0.945
34	0.543	0.361	Valid	0.945
35	0.573	0.361	Valid	0.945

(Sumber : Hasil Olah data SPSS, 2023)

Dari tabel 3 diatas hasil uji coba kuesioner semua variabel dinyatakan valid dimana hasil r hitung > r tabel, sehingga tidak diperlukan uji ulang dan dilanjutkan pengumpulan datanya. Penentuan reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran > 0,60 s/d 080 berarti reliabel, serta kisaran > 0,80 s/d 1,00 dianggap sangat reliabel, pada tabel 3 Cronbach's Alpha didapat sebesar 0,945 berdasarkan ketentuan angka tersebut

didas 0,60, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reliabilitas.

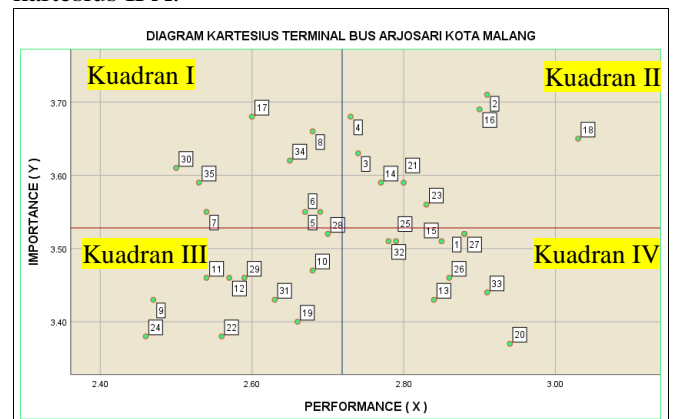
B. Importance Performance Analysis (IPA)

1. Tingkat kesesuaian

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian total adalah sebesar 77.01 %, dari hasil tersebut persepsi penumpang secara keseluruhan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola Terminal Bus di Terminal Arjosari disimpulkan berada pada kategori memuaskan/baik dengan tingkat intensitas 68%-84%.

2. Kuadran kartesius tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai total rata-rata tingkat kepuasan (\bar{XI}) sebesar 2.27 dan nilai total rata-rata tingkat kepentingan (\bar{YI}) sebesar 3.35 yang kemudian menjadi batas objektif pada kuadran kartesius IPA.



Gambar 2. Diagram kartesius tingkat kepuasan dan kepentingan (Sumber: Hasil olah data, 2023)

Adapun kesimpulan dari diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan dari sisi tingkat pelaksanaannya penumpang tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan pelayanan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I sebagai berikut :

- 1) Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum (5)

- 2) Informasi fasilitas keselamatan jalan (6)
- 3) Informasi fasilitas kesehatan (7)
- 4) Fasilitas keamanan (8)
- 5) Toilet (17)
- 6) Informasi gangguan perjalanan mobil bus (30).
- 7) Fasilitas penyandang cacat (difabel) (34)
- 8) Ruang ibu menyusui (35)

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan pelayanannya, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang sehingga dapat memberikan rasa puas kepada penumpang. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II sebagai berikut:

- 1) Fasilitas keselamatan jalan (2)
- 2) Jalur evakuasi (3)
- 3) Alat pemadam kebakaran (4)
- 4) Kantor penyelenggara terminal, ruang control dan SIM terminal (14)
- 5) Ruang tunggu (16)
- 6) Fasilitas peribadatan/mushola (18)
- 7) Fasilitas dan petugas kebersihan (21)
- 8) Drainase/Selokan (23)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelayanannya biasa-biasa saja atau cukup saja dan penumpang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III sebagai berikut:

- 1) Media pengaduan gangguan keamanan (9)
- 2) Petugas keamanan (10)
- 3) Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis (11)
- 4) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal (12)
- 5) Ruang terbuka hijau (19)
- 6) Area/tempat khusus untuk meroko (22)
- 7) Fasilitas jaringan internet (24)
- 8) Informasi pelayanan (28)
- 9) Informasi angkutan lanjutan (29)
- 10) Fasilitas pengisian baterai (31)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan bagi penumpang, hal ini terutama disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang dalam pelaksanaannya penumpang menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga atribut tersebut tidak perlu menjadi prioritas perbaikan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran IV sebagai berikut:

- 1) Lajur pejalan kaki (1)
- 2) Loket penjualan tiket (13)
- 3) Petugas operasional terminal (15)
- 4) Fasilitas rumah makan/kantin (20)
- 5) Lampu penerangan ruangan (25)
- 6) Letak jalur pemberangkatan (26)
- 7) Letak jalur kedatangan (27)
- 8) Tempat untuk naik/turun penumpang (32)
- 9) Tempat parkir kendaraan umum terpisah dengan parkir kendaraan pribadi (33)

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis IPA tingkat kesesuaian total antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sebesar 77,01%, yang artinya tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola Terminal Bus di Terminal Arjosari memuaskan/baik. Dari 35 atribut kuesioner terdapat 8 atribut yang masuk dalam kuadran I (prioritas utama), atribut tersebut sangat penting namun kinerjanya belum memuaskan. Kedelapan atribut tersebut yang masuk kuadran I yaitu : Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum, Informasi fasilitas keselamatan jalan, Informasi fasilitas kesehatan, Fasilitas keamanan, Toilet, Informasi gangguan perjalanan mobil bus, Fasilitas penyandang cacat (difabel) dan ruang ibu menyusui.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Tuhan Allah Yang Maha Kuasa, kampus Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Fakultas Teknik, bapak dan ibu dosen pembimbing, Pihak Terminal Bus di Terminal Arjosari Kota Malang dan orang tua serta kakak-kakak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga kegiatan penelitian dan penyusunan karya ilmiah ini berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik. (2023). Kota Malang Dalam Angka 2023. Badan Pusat Statistik,1458. <https://malangkota.bps.go.id/publication/2022/02/25/f0956410736a31dde7f7af54/kota-malang-dalam-angka-2022.html> (Diakses: 10 Juli 2023).
- City, D. S., & Muzakki, A. (2018). Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Arjosari di Kota Malang. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, 1*(Terminal, Antrian, Areal Kedatangan, Areal Parkir, Areal Keberangkatan, IPA, SWOT), 15.
- Fernandes, H. P. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>No Title. 139.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG), 7*(1), 77. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v7i1.354>
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., Parlindungan, P., Febriansyah, R., Terminal, S. P., & Analysis, I. P. (2021). Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe a Tirtonadi Surakarta Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik, 1*(1),14–18. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl/article/download/629/306>
- Muzammil, kevin, Junita Koesoemawati, D., & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil, 13*(2),89–96. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil.2019.013.02.2>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 SPM Terminal Penumpang. In Menteri Perhubungan Republik Indonesia (pp. 1–21).
- PermenhubRI. (1995). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. Menti Perhubungan Republik Indonesia, 1–18.
- PermenhubRI. (2015). Peraturan menteri Perhubungan republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. In Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas (pp. 1–18).