

Evaluasi Infrastruktur Terminal Bulupitu Purwokerto

Nurul Hidayati¹⁾, Helmi Dhia Al Ghalib²⁾, Sri Sunarjono³⁾, Alfia Magfirona⁴⁾

^{2,4)}Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta

^{1,3)}Prodi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email: helmidhia10@gmail.com ¹⁾, Nurul.Hidayati@ums.ac.id ²⁾,

Sri.Sunarjono@ums.ac.id ³⁾, am389@ums.ac.id ⁴⁾

DOI: <http://dx.doi.org/10.29103/tj.v12i1.638>

(Received: September 2021 / Revised: February 2022 / Accepted: February 2022)

Abstrak

Terminal yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan permasalahan di masyarakat. Renovasi terminal perlu dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengguna angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting Terminal Bulupitu Purwokerto, menganalisis fasilitas yang diprioritaskan, serta tingkat kepuasan penggunaannya. Data observasi digunakan untuk menginvestigasi ketersediaan fasilitasnya, sedangkan data kuisioner untuk menjangkau penilaian penggunaannya. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui fasilitas yang dianggap penting namun memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan, sedangkan Metode *Customer Satisfaction Index* untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas terminal di atas sudah memenuhi persyaratan dengan kondisi yang baik walaupun masih ada beberapa yang belum tersedia. Berdasarkan diagram kartesius IPA terdapat 6 fasilitas yang dianggap penting namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan pengguna, sehingga perlu ditingkatkan pelayanannya. Berdasarkan Metode CSI diperoleh nilai sebesar 62,99% yang berarti para pengguna merasa cukup puas terhadap pelayanan di terminal tersebut.

Kata kunci: *Fasilitas Terminal, Angkutan Penumpang, Metode IPA, Metode CSI*

Abstract

Unmanaged terminals might cause problems in the community. Terminal renovation is required to increase the number of people who use public transportation. The purpose of this research is to determine the current state of the Bulupitu Terminal of Purwokerto, as well as to analyze the prioritized facilities and the level of user satisfaction. The availability of facilities is investigated using observation data, while user ratings are collected using questionnaire data. The Importance Performance Analysis method is used to identify facilities that are deemed important but perform poorly, indicating that they should be improved, whereas the Customer Satisfaction Index method is used to assess user satisfaction with the available facilities. The study's findings indicate that the terminal facilities listed above have met the requirements in good condition, though some are still under construction. According to the Cartesian IPA diagram, there are six facilities that are considered important, but their performance does not meet user expectations, so the service must be improved. The CSI method yields a value of 62.99 percent, indicating that users are generally pleased with the service provided at the terminal.

Keywords: *Terminal Facilities, Passenger Transport, IPA Method, CSI Method*

1. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan kebutuhan akan transportasi terus meningkat (Pratiwi & Sapha, 2016). Di Purwokerto, tingginya permintaan (*demand*) akan transportasi ditandai dari meningkatnya pengguna kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan pada periode waktu tertentu (Wijaya et al., 2018). Pemerintah sebagai penyelenggara transportasi perlu menyediakan infrastruktur transportasi yang layak guna memfasilitasi tingginya permintaan akan transportasi, salah satunya berupa terminal penumpang (Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2015).

Terminal merupakan simpul jaringan transportasi umum yang berfungsi sebagai tempat mengatur kedatangan dan keberangkatan angkutan, menaik-turunkan orang dan/atau barang, serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Kota Purwokerto sebagai Ibukota Kabupaten Banyumas, berperan menjadi pusat kegiatan wilayah dengan berbagai fungsi pelayanan utama (Pemerintah Daerah Banyumas, 2011). Kota ini memiliki prasarana terminal penumpang yang diberi nama Terminal Bulupitu. Terminal ini diklasifikasikan sebagai Terminal Tipe A karena melayani angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan (Angkot) dan Angkutan Perdesaan (Angdes) (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1995).

Suatu terminal angkutan penumpang yang tidak terkelola dengan baik dapat menimbulkan permasalahan yaitu menyebabkan belum terpenuhinya tuntutan mobilitas masyarakat (Aminah, 2018). Secara umum permasalahan di terminal seperti kurang nyamannya ruang tunggu, keamanan yang tidak terjamin, tidak tertatanya kios pedagang, membuat kenyamanan penumpang menurun sehingga masyarakat yang hendak bepergian dengan bus enggan masuk ke terminal (Septian & Chamora, 2016). Kondisi ini menyebabkan bus menaik/turunkan penumpang di jalanan yang berpotensi menghambat arus lalu lintas sekitarnya (Dewanto, 2003). Berdasarkan pengamatan, kondisi pandemi yang masih terjadi saat ini serta kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat guna memutus rantai penyebaran virus Covid-19 menyebabkan lengangnya aktifitas di Terminal Bulupitu. Sepinya penumpang berdampak pada dinaikkannya tarif oleh beberapa Perusahaan Otobus untuk menutup biaya operasional. Tingginya tarif, akan mengakibatkan masyarakat memilih untuk bepergian menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum (Ramelia, 2015).

Usaha yang telah dilakukan pemerintah selaku regulator dalam sistem transportasi untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan merenovasi Terminal Bulupitu. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan tata kelola angkutan umum agar sesuai dengan pilar ke-satu dalam kebijakan lima pilar (*push – pull policies*) Kementerian Perhubungan (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2014). Standar Pelayanan Minimum (SPM) ditetapkan pemerintah guna menjaga mutu pelayanan terhadap masyarakat di semua bidang termasuk infrastruktur transportasi, khususnya terminal penumpang (Sedayu et al., 2012). Belum terpenuhinya infrastruktur transportasi di Indonesia memperburuk kondisi sistem transportasinya. Hal ini terlihat dari belum terpenuhinya permintaan akan jasa transportasi dengan pelayanan yang optimal (Sedayu et al., 2014). Adanya standar minimum dimaksudkan agar masyarakat mendapat pelayanan transportasi yang baik sehingga meningkatkan jumlah pengguna angkutan umum (Hu et al., 2015).

Peningkatan tersebut diharapkan dapat mengurangi beban volume lalu lintas kendaraan pribadi di ruas jalan agar kinerja ruas jalan meningkat.

Renovasi terminal yang dilakukan tahun 2020 diharapkan mampu meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting fasilitas yang tersedia di Terminal Bulupitu Purwokerto. Selain itu, tujuan penelitian ini juga menganalisis fasilitas yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya berdasarkan persepsi pengguna jasa serta menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia.

2. Metode Penelitian

Terminal penumpang merupakan tempat naik/turunnya penumpang, perpindahan antar/intra moda dan kedatangan/keberangkatan angkutan umum penumpang. Terminal harus memiliki fasilitas pelayanan minimal yang terdiri dari fasilitas utama dan penunjang (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 1995). Agar memberikan pelayanan yang optimal, maka perlu ditambahkan beberapa aspek yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015). Standar pelayanan yang wajib disediakan dan dilaksanakan mencakup berbagai fasilitas seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Fasilitas terminal Tipe A

Simbol	Fasilitas
F1.	Lajur pejalan kaki
F2.	Fasilitas keselamatan jalan
F3.	Jalur evakuasi
F4.	Alat pemadam kebakaran
F5.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
F6.	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum
F7.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
F8.	Informasi fasilitas keselamatan
F9.	Informasi fasilitas kesehatan
F10.	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan
F11.	Fasilitas keamanan
F12.	Pos pengaduan gangguan keamanan
F13.	Petugas keamanan
F14.	Jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan, besaran tarif yang dikenakan, dan realisasi jadwal secara tertulis
F15.	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
F16.	Loket penjualan tiket
F17.	Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
F18.	Petugas operasional terminal
F19.	Ruang tunggu
F20.	Toilet
F21.	Fasilitas peribadatan/mushola
F22.	Ruang terbuka hijau
F23.	Rumah makan/kantin

F24.	Fasilitas dan petugas kebersihan
F25.	Tempat istirahat awak kendaraan
F26.	Area merokok
F27.	Saluran drainase
F28.	Area yang tersedia jaringan internet
F29.	Ruang baca
F30.	Lampu penerangan ruangan
F31.	Letak jalur pemberangkatan
F32.	Letak jalur kedatangan
F33.	Informasi pelayanan
F34.	Informasi angkutan lanjutan
F35.	Informasi gangguan perjalanan angkutan
F36.	Tempat penitipan barang
F37.	Fasilitas pengisian baterai (<i>charger corner</i>)
F38.	Tempat naik dan turun penumpang
F39.	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
F40.	Fasilitas untuk penyandang cacat/disabilitas
F41.	Ruang ibu menyusui

Sumber: Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015

Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil investigasi fasilitas eksisting di terminal dan kuisisioner penilaian responden terhadap fasilitas yang ada yang dapat dilihat pada Tabel 3. Data lain yaitu data sekunder berupa informasi ketersediaan fasilitas yang didapat dari BPTD Wilayah X Terminal Bulupitu. Penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap responden yang dianggap mewakili populasi. Kuisisioner tidak hanya disebar secara langsung di lapangan (*offline*), namun karena kondisi *pandemic covid-19* juga dibuat dalam bentuk *Google Form* yang disebar melalui media sosial.

Identifikasi fasilitas yang sudah tersedia di terminal disusun sesuai standar PM 40 tahun 2015. Masing-masing fasilitas diinvestigasi kondisinya di lapangan kemudian dibandingkan dengan standar tersebut. Data hasil kuisisioner dianalisis menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Metode IPA digunakan untuk mengetahui kesesuaian kinerja dengan harapan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia (Martilla & James, 1977). Berdasarkan analisis Diagram Kartesius IPA dapat diketahui fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan sehingga kepuasan pengguna terhadap pelayanan fasilitas di terminal terpenuhi. Kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dianalisis menggunakan Rumus 1 (Supranto, 2001 dalam Lodhita et al., 2014). Dari nilai tersebut, dapat dikatakan telah terjadi kesesuaian/keseimbangan antara kepuasan dan harapan jika Tki berada pada kisaran 80-100% (Indriwinangsih & Sudaryanto, 2007 dalam Lodhita et al., 2014).

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (1)$$

dengan:

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Xi = Skor penilaian kinerja (kepuasan)
- Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan)

Skor tingkat kepuasan diplotkan pada sumbu X dan skor tingkat harapan diplotkan pada sumbu Y Diagram Kartesius. Nilai rata-rata tingkat kepuasan dan harapan pada setiap atribut dapat dihitung dengan Rumus 2 dan Rumus 3 (Supranto, 2001 dalam Lodhita et al., 2014).

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

dengan:

\bar{X}_i = Rata-rata tingkat kinerja (kepuasan)

\bar{Y}_i = Rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

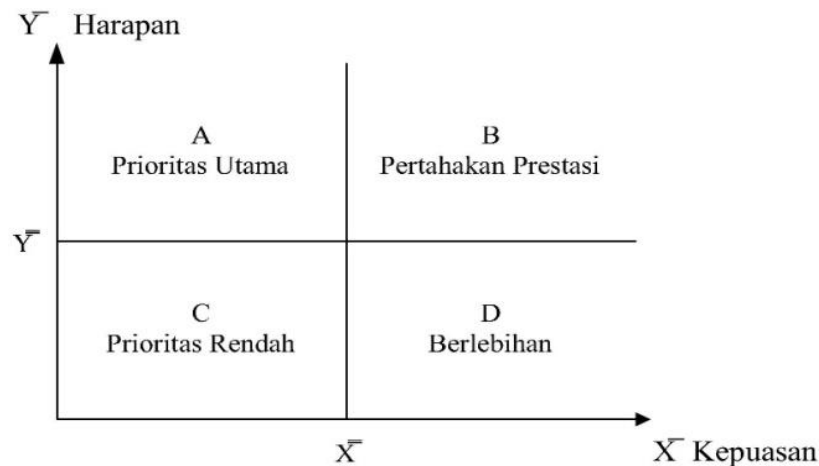
n = Jumlah responden

Peta posisi *importance-performance* dalam diagram kartesius dapat dicari dengan Rumus 4 dan Rumus 5 (Supranto, 2001 dalam Lodhita et al., 2014).

$$\bar{\bar{X}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k} \quad (5)$$

Nilai k menyatakan banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan. Unsur-unsur yang didapatkan kemudian dipetakan dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius IPA

Sumber: Lodhita et al., 2014

Hasil analisis dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran (Firdaus, 2020). Kuadran A (Prioritas Utama) memuat fasilitas yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerjanya belum sesuai harapan pengguna, maka harus ditingkatkan. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) memuat fasilitas yang dianggap penting dan kinerjanya sudah memenuhi harapan pengguna. Kuadran C (Prioritas Rendah) memuat fasilitas yang dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang biasa saja. Kuadran D (Berlebihan) memuat fasilitas yang dianggap kurang penting tetapi mempunyai kinerja berlebihan sehingga dapat dikurangi atau dialihkan sumber dayanya kepada fasilitas yang perlu ditingkatkan.

Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh (Syukri, 2014) terhadap pelayanan fasilitas yang tersedia di Terminal Bulupitu. Langkah-langkah yang diperlukan untuk menghitung nilai CSI adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) yaitu rata-rata skor penilaian kepentingan tiap indicator yang disimbolkan dengan \bar{Y}_i .
- b. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yaitu rata-rata skor penilaian kinerja kepuasan tiap indikator. Dapat disimbolkan dengan \bar{X}_i .
- c. Mencari *Weight Factor* (WF) tiap indikator dengan Rumus 6.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} \times 100\% \tag{6}$$

- d. Mencari *Weight Score* (WS) tiap indikator dengan Rumus 7.

$$WS = WF \cdot \sum MSS \tag{7}$$

- e. Menentukan nilai CSI dengan Rumus 8.

$$CSI = \frac{WS}{HS} \times 100\% \tag{8}$$

Nilai HS (*High Scale*) dalam Rumus 8 menyatakan skala terbesar yang digunakan. Klasifikasi tingkat kepuasan berdasarkan nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Klasifikasi tingkat kepuasan

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
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

Sumber: Widodo & Sutopo, 2018

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kondisi eksisting terminal

Sebagaimana telah disebutkan diawal, Terminal Bulupitu termasuk kategori Terminal Tipe A. Mengacu pada Tabel 1, berdasarkan identifikasi dapat diketahui ketersediaan fasilitas pada terminal ini sudah cukup memenuhi dengan kondisi yang baik secara keseluruhan walaupun masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia. Hasil identifikasi tersebut disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3 Identifikasi fasilitas terminal Bulupitu Purwokerto

No.	Ada (V) /Tidak (-)	Kondisi
F1.	V	Tersedia di sekitar gerbang masuk terminal.
F2.	V	Tersedia, kondisi baik.
F3.	V	Hanya tersedia tangga darurat dari lt.2 menuju lt.1
F4.	V	Tersedia, ditempatkan di beberapa titik yang mudah dijangkau.
F5.	V	Tersedia, letak strategis, mudah diakses, dilengkapi fasilitas P3K.
F6.	V	Tersedia, pemeriksaan dilakukan secara tidak terjadwal.
F7.	V	Tersedia, fasilitas pengecekan kendaraan di zona pengendapan,
F8.	V	Terdapat informasi petunjuk tangga darurat, tidak ada petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul.

F9.	V	Terdapat plang nama pos kesehatan, dapat terlihat dengan jelas.
F10.	-	Tidak ada.
F11.	V	Terdapat pos keamanan dan petugas yang berjaga.
F12.	-	Stiker tidak ada, pengaduan keamanan di pos keamanan.
F13.	V	Tersedia petugas keamanan yang berjaga dan berseragam.
F14.	-	Jadwal dan tarif langsung dari PO di masing-masing loket.
F15.	-	Tidak ada.
F16.	V	Tersedia dan terdapat ruang tunggu yang nyaman.
F17.	V	Tersedia
F18.	V	Tersedia, dilaksanakan dalam 3 shift selama 24 jam.
F19.	V	Tersedia ruang tunggu yang nyaman, dilakukan kanalisasi penumpang, belum diklasifikasikan berdasarkan zona.
F20.	V	Tersedia dengan kondisi yang cukup bersih dan tidak berbau.
F21.	V	Tersedia mushola yang cukup luas, bersih dan tidak berbau.
F22.	V	Tersedia RTH, alat kebersihan dan tempat sampah.
F23.	V	Tersedia, berupa kios yang tertata, kondisi bersih dan teratur.
F24.	V	Tersedia dan petugas tersebar di beberapa titik.
F25.	V	Tersedia, penggunaan belum optimal.
F26.	V	Tersedia ruangan untuk merokok.
F27.	V	Tersedia, kondisi kurang bersih,
F28.	-	Wi-fi belum terpasang.
F29.	-	Tidak ada.
F30.	V	Tersedia dan berfungsi dengan baik.
F31.	V	Jalur pemberangkatan terpisah dengan jalur kedatangan.
F32.	V	Jalur kedatangan terpisah dengan jalur pemberangkatan.
F33.	V	Tersedia informasi pelayanan ditempatkan di tempat-tempat strategis dan mudah terlihat/terdengar.
F34.	V	Informasi angkutan lanjutan mudah terlihat dan terbaca jelas.
F35.	-	Informasi gangguan masing-masing dari petugas PO.
F36.	-	Tidak ada.
F37.	V	Tersedia stop kontak di beberapa titik ruang tunggu.
F38.	V	Terdapat platform yang memudahkan naik/turun penumpang.
F39.	V	Tersedia area parkir roda 2 dan roda 4 yang cukup luas.
F40.	V	Terdapat <i>ramp</i> permanen, sedangkan <i>ramp</i> penyambung ke kendaraan belum ada, terdapat toilet difabel.
F41.	V	Tersedia ruang laktasi di dalam ruang tunggu eksekutif.

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 3, dari 41 fasilitas yang harus terpenuhi, terdapat 8 fasilitas yang belum tersedia di terminal antara lain: F10, F12, F14, F15, F28, F29, F35 dan F36. Pelayanan fasilitas tersebut harus disediakan sesuai dengan standar pelayanan penyelenggaraan terminal yang ditetapkan. Kondisi eksisting beberapa fasilitas yang telah tersedia di terminal dapat dilihat pada Gambar 2 sampai 4.

3.2 Pelayanan dan tingkat kepuasan terminal

Mengacu pada Rumus 1 sampai Rumus 5, dapat dianalisis tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan pengguna terminal. Berdasarkan Rumus 6 sampai Rumus 8, kemudian dianalisis tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis keduanya untuk masing-masing fasilitas dapat dilihat pada Tabel 4.



Gambar 2 Kondisi Ruang Tunggu



Gambar 3 Kondisi Loker Terminal



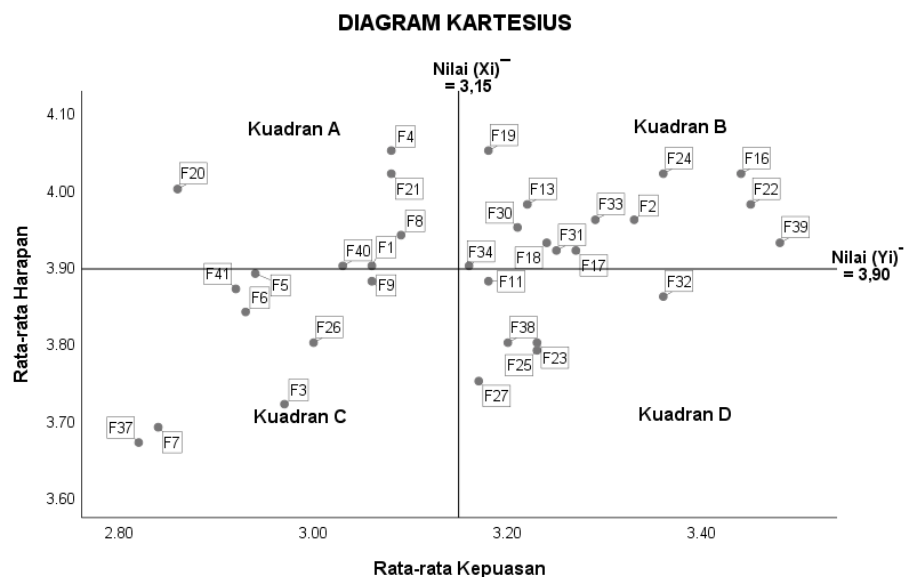
Gambar 4 Kondisi Eksisting Jalur Kedatangan

Tabel 4 Hasil analisis IPA dan CSI

Fasilitas Tersedia	Analisis IPA			Analisis CSI				
	(\bar{X}_i)	(\bar{Y}_i)	Tki (%)	MSS (\bar{X}_i)	MIS (\bar{Y}_i)	WF	WS	CSI
F1.	3,06	3,90	78,46	3,06	3,90	0,030	3,153	63,05
F2.	3,33	3,96	84,09	3,33	3,96	0,031	3,201	64,02
F3.	2,97	3,72	79,84	2,97	3,72	0,029	3,007	60,14
F4.	3,08	4,05	76,05	3,08	4,05	0,032	3,274	65,48
F5.	2,94	3,89	75,58	2,94	3,89	0,030	3,144	62,89
F6.	2,93	3,84	76,30	2,93	3,84	0,030	3,104	62,08
F7.	2,84	3,69	76,96	2,84	3,69	0,029	2,983	59,66
F8.	3,09	3,94	78,43	3,09	3,94	0,031	3,185	63,70
F9.	3,06	3,88	78,87	3,06	3,88	0,030	3,136	62,73
F11.	3,18	3,88	81,96	3,18	3,88	0,030	3,136	62,73
F13.	3,22	3,98	80,90	3,22	3,98	0,031	3,217	64,34
F16.	3,44	4,02	85,57	3,44	4,02	0,031	3,250	64,99
F17.	3,27	3,92	83,42	3,27	3,92	0,030	3,169	63,37
F18.	3,24	3,93	82,44	3,24	3,93	0,031	3,177	63,54
F19.	3,18	4,05	78,52	3,18	4,05	0,032	3,274	65,48
F20.	2,86	4,00	71,50	2,86	4,00	0,031	3,233	64,67
F21.	3,08	4,02	76,62	3,08	4,02	0,031	3,250	64,99

F22.	3,45	3,98	86,68	3,45	3,98	0,031	3,217	64,34
F23.	3,23	3,80	85,00	3,23	3,80	0,030	3,072	61,43
F24.	3,36	4,02	83,58	3,36	4,02	0,031	3,250	64,99
F25.	3,23	3,79	85,22	3,23	3,79	0,029	3,064	61,27
F26.	3,00	3,80	78,95	3,00	3,80	0,030	3,072	61,43
F27.	3,17	3,75	84,53	3,17	3,75	0,029	3,031	60,63
F30.	3,21	3,95	81,27	3,21	3,95	0,031	3,193	63,86
F31.	3,25	3,92	82,91	3,25	3,92	0,030	3,169	63,37
F32.	3,36	3,86	87,05	3,36	3,86	0,030	3,120	62,40
F33.	3,29	3,96	83,08	3,29	3,96	0,031	3,201	64,02
F34.	3,16	3,90	81,03	3,16	3,90	0,030	3,153	63,05
F37.	2,82	3,67	76,84	2,82	3,67	0,029	2,967	59,33
F38.	3,20	3,80	84,21	3,20	3,80	0,030	3,072	61,43
F39.	3,48	3,93	88,55	3,48	3,93	0,031	3,177	63,54
F40.	3,03	3,90	77,69	3,03	3,90	0,030	3,153	63,05
F41.	2,92	3,87	75,45	2,92	3,87	0,030	3,128	62,57
Jumlah	103,93	128,57	2667,55	103,93	128,57	1,000	103,930	2078,60
Rata-rata	3,15	3,90	80,83	3,15	3,90	Hasil CSI ==>		62,99

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 4, diperoleh tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan (Tki) tertinggi yaitu pada tempat parkir kendaraan umum/pribadi (F39), sedangkan yang paling rendah yaitu pada fasilitas toilet (F20). Tingkat kesesuaian rata-rata fasilitas pada terminal secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar 80,83%, ini berarti telah terjadi keseimbangan antara kepuasan dan harapan pada pelayanan fasilitas pada Terminal Bulupitu karena nilai tersebut berada pada kisaran 80-100%. Kemudian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan harapan pengguna pada pelayanan fasilitas yang tersedia di terminal, maka nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}_i) dan rata-rata tingkat harapan (\bar{Y}_i) dianalisis dan digambarkan menggunakan diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Diagram Kartesius IPA Terminal Bulupitu

Berdasarkan Gambar 3 diketahui 6 fasilitas yang mempengaruhi penilaian pengguna yang tersebar pada Kuadran A, yaitu: F1, F4, F8, F20, F21 dan F40. Fasilitas tersebut dianggap penting namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu ditingkatkan. Dari diagram tersebut juga diketahui fasilitas yang dianggap penting dengan kinerja yang sesuai harapan pengguna yang tersebar di Kuadran B yang terdiri dari 13 macam fasilitas. Pelayanan pada fasilitas yang tersebar pada Kuadran B tersebut harus tetap dipertahankan. Kuadran C memuat fasilitas yang dianggap penting dengan kinerja yang biasa saja yang terdiri dari: F3, F5, F6, F7, F9, F26, F37 dan F41. Kuadran D memuat fasilitas yang dianggap kurang penting namun memiliki kinerja yang berlebihan seperti: F11, F23, F25, F27, F32 dan F38. Sumber daya yang terpakai pada fasilitas tersebut dapat dikurangi atau dialihkan ke fasilitas yang dianggap penting pada Kuadran A.

Berdasarkan Tabel 4, diketahui nilai CSI sebesar 62,99% dan berdasarkan Tabel 2 tingkat kepuasan berada pada rentang 51% - 65,99%. Nilai ini menyatakan pengguna cukup puas terhadap pelayanan fasilitas di Terminal Bulupitu Purwokerto. Oleh karena itu fasilitas yang sudah ada agar dipertahankan/ditingkatkan, sedangkan yang belum ada perlu disediakan agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui Terminal Bulupitu sudah cukup memenuhi dan dalam kondisi yang baik, namun terdapat 8 fasilitas yang belum tersedia. Hasil analisis Metode IPA diketahui ada 6 fasilitas dianggap penting namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan. Fasilitas tersebut tersebar di Kuadran A, antara lain lajur pejalan kaki (F1), alat pemadam kebakaran (F4), informasi fasilitas keselamatan (F8), toilet (F20), fasilitas peribadatan (F21), dan fasilitas pengguna difabel (F40). Nilai CSI rata-rata diperoleh sebesar 62,99% yang berarti pengguna secara menyeluruh cukup puas terhadap pelayanan di Terminal Bulupitu.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis perlu dilakukan penambahan terhadap fasilitas yang belum tersedia di terminal. Selain itu pelayanan fasilitas perlu dilakukan secara menyeluruh agar tingkat kepuasan pengguna di terminal dapat meningkat. Meskipun sudah memiliki kinerja yang baik dan memenuhi harapan pengguna, fasilitas yang tersebar di Kuadran B tetap perlu tetap dipertahankan pelayanannya. Perlu dilakukan kajian terkait infrastruktur angkutan umum lainnya, termasuk sarananya, agar harapan jumlah angkutannya bertambah.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini merupakan bagian dari Penelitian Hibah Integrasi Tridarma Perguruan Tinggi atas nama Nurul Hidayati dengan Nomor Kontrak: 092/A.3-III/FT/III/2021 dengan judul Transportasi Umum Kunci menuju Transportasi Berkelanjutan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya Fakultas Teknik atas dukungannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Daftar Kepustakaan

- Aminah, S. (2018). *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. (2015). *Studi Evaluasi Desain Terminal Penumpang Tipe A*. https://elibrary.dephub.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NjE4MzY5MmE0NzZjNjIzYWJlODE3MzIyZDY1NDA3MjA4MTc1NGZhZg=/index.html
- Dewanto, B. (2003). *Pengaruh Hambatan Samping Terhadap Kinerja Jalan Merdeka Di Depan Terminal Cimone Kota Tangerang*. Universitas Diponegoro.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2014). *Pengembangan Sarana dan Prasarana Transportasi Perkotaan*.
- Firdaus, F. (2020). Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru. *Develop*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- Hu, X., Zhao, L., & Wang, W. (2015). Impact of perceptions of bus service performance on mode choice preference. *Advances in Mechanical Engineering*, 7(3), 1–11. <https://doi.org/10.1177/1687814015573826>
- Indriwinangsih, L., & Sudaryanto. (2007). Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 1.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., & Anggarini, S. (2014). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-performance analysis*. 41.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1995). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. 1–18.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Pemerintah Daerah Banyumas. (2011). *PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS NOMOR 10 TAHUN 2011 TENTANG RENCANA TATA RUANG WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (p. 203).
- Pratiwi, G. D., & Sapha, D. (2016). Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Transportasi Umum Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Trans Koetaradja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)*, 1(1), 46–56. <http://jim.unsyiah.ac.id/EKP/article/view/676/770>
- Ramelia, P. (2015). *Ketergantungan Terhadap Kendaraan Pribadi Di Kota Pontianak Kalimantan Barat*. 4(1), 107–118.

- Sedayu, A., Sulistio, H., Soehardjono, A., & Wicaksono, A. (2012). *Attributes of a Minimum Services Standard of Public Transport Terminal Infrastructure in Indonesia*. 2(12), 12626–12632.
- Sedayu, A., Sulitio, H., & Agoes Soehardjono, A. W. (2014). *Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A Title*. UB Press.
- Septian, D. T., & Chamora, D. (2016). *Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kepanjen Kabupaten Malang*.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Wijaya, S. S., Setyoko, P. I., & Rosyad, S. (2018). *Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik Di Purwokerto*. 17–26.