



Adiman Fariyadin¹
 Titik Wahyuningsih²
 M Islahul Umami³

EVALUASI KEPUASAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL PANCOR LOMBOK TIMUR

Abstrak

Terminal transportasi menggambarkan panggung yang dinamis dari interaksi sosial, ekonomi, dan kultural. Terminal bukan hanya tempat untuk perpindahan fisik, tetapi juga menjadi pusat aktivitas yang mencerminkan kompleksitas kehidupan kota. Di sini, terbentuk ekosistem yang melibatkan pasar informal, kegiatan ekonomi mikro, dan pertemuan lintas lapisan masyarakat yang memperkaya keragaman budaya. Penelitian ini membahas evaluasi kinerja dan pelayanan terminal terhadap penumpang angkutan umum menggunakan metode analisis Importance Performance Analisis (IPA). Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil survei dengan cara pengamatan di terminal. Data sekunder didapatkan dari pengelola terminal yaitu PT. DAMRI TRANSPORT berupa data penumpang. Berdasarkan hasil analisis data diketahui kinerja operasional terminal Pancor saat ini dengan jenis terminal tipe c memenuhi setandar peraturan MENHUB terkait dengan tipe dan fungsi terminal, namun, untuk fasilitas terminal belum memenuhi standar peraturan KM 31 Tahun 1995 Pasal 3, yang dimana tidak tersedianya tambu-rambu dan papan informasi. Hasil analisis menggunakan Importance Performance Analisis (IPA) terhadap atribut; 1) memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman (P4); 2) bangunan terminal indah dan bersih (P7); dan 3) petugas bersikap ramah dan sopan (P8) merupakan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena tingkat kinerja yang rendah dan memiliki tingkat harapan yang tinggi.

Kata Kunci: Terminal, Evaluasi, Importance Performance Analisis (IPA).

Abstract

Transportation terminals are not just places for physical movement but also serve as a hub for social, economic, and cultural interaction. They reflect the complexity of city life, forming an ecosystem of informal markets, microeconomic activities, and meetings across levels of society that enrich cultural diversity. This research discusses the evaluation of terminal performance and services for public transport passengers using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Primary data was collected through surveys conducted at the terminal, while secondary data consisted of the terminal manager, PT. DAMRI TRANSPORT, in the form of passenger data. Based on the analysis of the data, clarify that the operational performance of the Pancor terminal with the type c terminal meets the standards of the Minister of Transportation's regulations relating to the type and function of the terminal. However, the terminal facilities do not yet meet the standards of KM 31 of 1995 Article 3 regulations, as signs and information boards are not available. Data analysis by Importance Performance Analysis (IPA), the following attributes are: 1) having an honestly comfortable waiting room (P4); 2) having a beautiful and clean terminal building (P7), and 3) having friendly and polite officers (P8) is a top priority to improve, because its level of performance is low, while the level of expectation is high. For 150-200 word, An abstract is a brief summary of a research article, thesis, review, conference proceeding or any-depth analysis of a particular subject or discipline, and is often used to help the reader quickly ascertain the paper purposes. When used, an abstract always appears at the beginning of a manuscript or typescript, acting as the point-of-entry for any given

^{1,2,3}Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram
 email:adimansipil@gmail.com, titiwahyu24@yahoo.co.id, islahulumami2000@gmail.com

academic paper or patent application. Abstracting and indexing services for various academic disciplines are aimed at compiling a body of literature for that particular subject. Abstract length varies by discipline and publisher requirements. Abstracts are typically sectioned logically as an overview of what appears in the paper.

Keywords: Terminal, Evaluation, Importance Performance Analysis (IPA).

PENDAHULUAN

Terminal transportasi adalah panggung dinamis interaksi sosial, ekonomi, dan kultural. Bukan hanya tempat perpindahan fisik, tetapi juga pusat aktivitas yang mencerminkan kehidupan kota yang kompleks. Di sini, terbentuk ekosistem pasar informal, kegiatan ekonomi mikro, dan pertemuan lintas lapisan masyarakat yang memperkaya budaya. Namun, terminal juga menghadapi tantangan keamanan, manajemen lingkungan, dan aksesibilitas. Fenomena ini memperlihatkan kekompleksan dan pentingnya perhatian terhadap pengembangan terminal sebagai pusat mobilitas yang inklusif dan berkelanjutan. Aktivitas manusia yang beragam, gaya hidup yang berbeda, jadwal kegiatan yang berbeda, dan tempat kegiatan yang tersebar, serta penambahan penduduk, semuanya menuntut sistem transportasi yang tidak hanya efisien dalam menghemat waktu perjalanan, tetapi juga memastikan objek yang menggunakan transportasi dapat mencapai tujuan dengan aman, nyaman, dan dengan biaya yang terjangkau. Penelitian sebelumnya oleh I Made Putra U dan Sri Yuniarti (2020) berjudul Analisis Kinerja Operasional Terminal Tanjung Priok (studi kasus), dan ditahun yang sama dilakuakn penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Dara Kota Bima oleh I Wayan Suteja, Rohani, dan Hasyim. Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional, fasilitas, dan luasan fasilitas terminal.

Konteks penelitian terkait terminal, variabel yang dipertimbangkan meliputi jumlah penumpang, jenis transportasi, waktu tunggu, dan kepuasan pengguna. Indikator variabel ini meliputi jumlah, tingkat kehadiran, waktu, dan kepuasan pengguna. Terminologi yang cocok untuk mengeksplorasi fenomena di sekitar terminal meliputi positivisme untuk mengukur data kuantitatif (mis. jumlah penumpang, keamanan) dan konstruktivisme untuk memahami makna interaksi sosial di terminal melalui pendekatan kualitatif. Penelitian dapat beragam, dari eksperimen untuk menguji keefektifan strategi keamanan hingga wawancara mendalam tentang pengalaman pengguna terminal. Populasi penelitian meliputi pengguna terminal, sedangkan sampel terdiri dari kelompok seperti penumpang jam sibuk atau pedagang di sekitar terminal. Terminal Pancor, Lombok Timur merupakan terminal Tipe B yang melayani angkutan kota dan pedesaan. Terminal ini juga melayani pergerakan dalam kota, namun saat ini mengalami penurunan mobilitas. Sepinya terminal ini disebabkan adanya tuntutan dari masyarakat yang membutuhkan angkutan cepat tanpa harus menunggu lama. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur luasan terminal dan fasilitas-fasilitas yang terdapat di terminal Pancor kemudian membandingkannya dengan standar luas dan fasilitas dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Hidayati, dkk, 2011). Untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terkait dengan terminal transportasi diperlukan pemilihan pendekatan holistik dan terintegrasi, sehingga dirasa perlu dilakukan penelitian ntuk mengetahui kinerja operasional terminal Pancor dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah kinerja operasional terminal pancor saat ini?; 2) Bagaimanakah persepsi penumpang dan sopir angkutan umum terhadap pelayanan Terminal Pancor.

Kepuasan penumpang adalah keadaan yang dirasakan setelah menggunakan produk/jasa dan membandingkan dengan harapannya. Menurut PM Perhubungan No 38 Tahun 2015, penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan dalam negeri dan namanya terdapat dalam tiket dengan identitas diri dan akses masuk. PM Perhubungan No 185 Tahun 2015 menyebutkan bahwa penumpang mendapatkan 3 standar pelayanan sebelum keberangkatan, yaitu: 1) Standar pelayanan perjalanan; 2) Standar pelayanan selama perjalanan; 3) Standar pelayanan setelah sampai. Persepsi penumpang adalah tanggapan langsung seseorang terhadap pelayanan dari jasa transportasi udara (Riyanti, dkk, 2022).

Terminal adalah tempat yang menyediakan fasilitas masuk dan keluar penumpang atau barang untuk diangkut, termasuk pemrosesan muatan dari sistem transportasi. Terminal yang

hanya melayani bongkar dan muat penumpang termasuk terminal sederhana (Tamin, 2000). Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa terminal penumpang adalah fasilitas transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terdapat 2 jenis terminal berdasarkan jenis materi yang diangkut berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 yaitu terminal penumpang dan terminal barang. Terminal penumpang terbagi menjadi 3, sesuai dengan Menhub No. 31 Tahun 1995, Pasal 2, yaitu: 1) Tipe A adalah jenis kendaraan umum yang melayani angkutan antar kota, antar propinsi (AKAP) atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan angkutan pedesaan (ADES); 2) Tipe B adalah untuk angkutan umum antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK), atau angkutan pedesaan (ADES); 3) Tipe C melayani angkutan pedesaan (ADES) kendaraan umum.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan (Bagian Kedua Pasal 3,4,5), tercantum jenis-jenis fasilitas umum yang ada di dalam terminal. Fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan penunjang. Fasilitas utama adalah sebagai berikut: 1) Jalur pemberangkatan kendaraan umum; 2) Jalur kedatangan kendaraan umum; 3) Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum; 4) Bangunan kantor terminal; 5) Tempat tunggu penumpang dan pengantar; 6) Menara pengawas; 7) Loket penjualan karcis; 8) Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan; 9) Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi. Untuk mendapatkan kriteria standar akan fasilitas terminal ditinjau berdasarkan fasilitas yang dibutuhkan pengguna jasa terminal. Fasilitas utama terminal adalah fasilitas yang harus disediakan terminal agar terminal berfungsi sebagaimana mestinya. Untuk itu perlu dilihat satu persatu para pengguna jasa terminal.

Aspek yang berkaitan dengan tata laksana operasi meliputi semua aspek pelaksanaan di lapangan seperti prosedur administrasi, prosedur teknis maupun prosedur operasional. Prosedur administrasi meliputi mekanisme dan sistem administrasi yang diperlukan oleh seorang pengemudi dalam pengoperasian kendaraannya. Selain itu aspek sistem pengoperasian juga mengatur hal-hal yang berkaitan dengan mekanisme dalam skala operator, seperti misalnya hubungan kerja antar operator dan pengemudi, sistem pengoperasian kendaraan (dengan kernet atau tanpa kernet), jumlah armada yang dioperasikan, frekuensi yang diberikan, sistem dan tingkat tarif yang ditawarkan. (Kep. Menhub No. 31 Tahun 1995).

METODE

Objek penelitian ini adalah Terminal Pancor yang terletak di Lombok Timur. Penelitian ini dilakukan selama periode satu minggu, dimulai dari tanggal 20 Januari 2024 hingga 26 Januari 2024. Metode pengumpulan data digunakan dua metode survey yaitu survey primer untuk memperoleh data primer (survei statis, survei dinamis, survei inventaris fasilitas terminal, survei kuesioner dan wawancara) dan survey sekunder (studi literatur dan survey instansi) untuk memperoleh data sekunder. Analisa data menggunakan metode deskriptif evaluatif dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Setelah seluruh data yang dibutuhkan terkumpul dilakukan kompilasi data. Kompilasi data ini dilakukan untuk mengelompokkan dan menyusun data sedemikian rupa untuk mempermudah dalam melakukan kegiatan analisis. Adapun tahapan analisis dalam studi ini adalah: 1) Analisis Kinerja Operasional Terminal. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja operasional terminal. Berdasarkan fungsi terminal, maka untuk analisis kinerja operasional terminal ini dibatasi pada analisis lokasi terminal, analisis layout terminal, analisis fasilitas terminal, analisis waktu tunggu angkutan umum, analisis tingkat pelayanan ruang parkir terminal dan analisis tingkat pelayanan lalu lintas di sekitar terminal; 2) Importance Performance Analysis. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui persepsi atau kepuasan para penumpang dan sopir angkutan umum Terminal Pancor terhadap kinerja operasional terminal. Analisis kepuasan ini dilakukan dengan mengukur jawaban responden terhadap kuisisioner yang dibagikan, sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang dan sopir angkutan umum dibandingkan dengan harapan mereka. Bila

tingkat kepuasan lebih besar dari pada tingkat kepentingan berarti pengguna berada dalam keadaan terpuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Kinerja Operasional

1. Armada Dan Trayek Angkutan Terminal

a. Armada

Berdasarkan hasil survey lapangan yang sudah saya lakukan disini saya menemukan dua jenis armada yang dioperasikan oleh pihak DAMRI yaitu armada dengan kode MTR 2103 dan MTR 2202 di Terminal Pancor. Angkutan Pedesaan (ADES) yang beroperasi di terminal Pancor sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995, Pasal 2, tentang tipe dan fungsi terminal tipe c.

b. Trayek Angkutan Terminal Pancor Lombok Timur

Tabel 1. Trayek angkutan umum

No	Armada	Jumlah Mobil	Jurusan
1	MTR 2103	2	Pancor-Bandara
2	MTR 2202	2	Pancor-Semalun

(Sumber: DAMRI Lombok Timur)

2. Jumlah Penumpang

Volume keberangkatan dan kedatangan penumpang yang menggunakan jasa terminal dengan rute pulang dan pergi terminal Pancor ke Bandara Internasional Lombok dan dengan rute pulang pergi terminal Pancor ke Semalun Lombok Timur, data keberangkatan dan kepulangan ini diambil dari tanggal 1 desember 2023 sampai dengan 19 Januari 2024.

Tabel 2. Jumlah Penumpang Rute Pancor-Bandara

No	Armada	Volume Penumpang	Rute
1	MTR 2103	202	Pp Pancor-Bandara
2	MTR 2202	209	Pp Pancor-Bandara

(Sumber: DAMRI Lombok Timur)

Tabel 3 Jumlah Penumpang Rute Pancor-Semalun

No	Armada	Volume Penumpang	Rute
1	MTR 2103	95	Pp Pancor-Semalun
2	MTR 2202	98	Pp Pancor-Semalun

(Sumber: DAMRI Lombok Timur)

Jumlah total penumpang dari tanggal 1 Desember 2023 sampe dengan 19 Januari 2024 pada kedua rute diatas adalah 599 orang penumpang yang menggunakan jasa layanan Terminal Pancor Lombok Timur.

3. Fungsi Terminal

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, fungsi terminal pancor sesuai dengan Studi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1994: 95) tentang fungsi terminal transportasi jalan dan berdasarkan Kep. Menhub No. 31 Tahun 1995, Pasal 2, tentang tipe dan fungsi terminal, katagori terminal pancor yang tipe c sesuai dengan fungsi terminal tipe c yang melayani angkutan pedesaan (ADES).



Gambar 1 Gambaran Dari Fungsi Terminal Pancor

4. Fasilitas Terminal

Tabel 4. Jumlah penumpang rute Pancor-Semalun

No	Fasilitas Yang Ada Di Terminal Pancor	Ukuran Luas (m ²)
1	Tempat parkir angkutan umum dan mobil pribadi	1546,18
2	Tempat tunggu penumpang	2,4
3	Bangunan kantor terminal	72
4	Toilet	12
5	Warung	30
6	Musholla	12

(Sumber: Survey Lapangan)

Beberapa fasilitas di Terminal Pancor tidak memenuhi standar peraturan KM 31 Tahun 1995 Pasal 3 terkait dengan peraturan fasilitas terminal tipe c, seperti tidak tersedianya tambu-rambu dan papan informasi.

5. Tipe Terminal

Terminal Pancor di Lombok Timur merupakan salah satu terminal tipe C yang melayani angkutan pedesaan (ADES) dengan fasilitas dan kapasitas yang cukup besar untuk menampung volume penumpang setiap harinya.

Analisa Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode IPA

Dalam penelitian data primer yang diperlukan merupakan hasil penilaian penumpang angkutan umum terhadap kinerja dan kepentingan dari indikator-indikator pertanyaan yang telah diajukan kepada penumpang angkutan umum berupa kuesioner dengan jumlah sampel yang telah diperhitungkan. Jumlah sampel minimum dilakukan perhitungan menggunakan rumus solvin dengan nilai populasi (N) sebanyak 604 penumpang dari tanggal 1 Desember 2023 sampai dengan 19 Januari 2024 dimana nilai populasi tersebut didapat dari hasil perhitungan dan survei wawancara terhadap pengemudi angkutan kota yang beroperasi. Dari hasil wawancara tersebut diketahui angkutan dapat beroperasi dengan rerata 6-8 kali pemberangkatan pulang dan pergi dari Terminal Pancor dengan jumlah penumpang yang diperkirakan 19-23 penumpang dalam satu kali perjalanan pulang dan pergi dari Terminal Pancor. Dari hasil data yang didapat maka jumlah sampel minimum penumpang angkutan umum 86 orang yang akan menjadi sampel penelitian untuk mewakili nilai populasi yang ada. Data primer yang dikumpulkan untuk penelitian ini yaitu profil responden penumpang angkutan umum dan penilaian kinerja serta kepentingan pelayanan operasional terminal angkutan umum terhadap penumpang.

Profil Responden

Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan latar belakang responden yang berbeda-beda sehingga dalam kuesioner diajukan pertanyaan mengenai profil responden seperti jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Dari hasil survey penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum berjenis kelamin perempuan berjumlah 31 orang dari 86 orang yang dijadikan sampel sedangkan penumpang angkutan umum berjenis kelamin laki-laki berjumlah 55 orang dari 86 orang yang dijadikan sampel.

Tabel 5. Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		
Jenis kelamin	laki-laki	37
	Perempuan	49

(Sumber: Hasil Survey Kuesioner, 2024)

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 34% adalah perempuan dan 66% merupakan penumpang laki-laki.

b. Profil sampel berdasarkan usia

Dari hasil survey penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum berusia kurang dari 18 tahun berjumlah 5 orang, 18-30 tahun berjumlah 37 orang, 30-45 tahun berjumlah 24 orang, diatas 45 tahun berjumlah 25 orang dari 91 orang yang dijadikan sampel.

Tabel 6 Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		
Usia	Kurang dari 18 tahun	6 orang
	18-30 tahun	23 orang
	30-45 tahun	27 orang
	Diatas dari 45 tahun	35 orang

(Sumber : Hasil Survey Kuesioner, 2024)

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan usia yaitu sebanyak 7% yang memiliki umur kurang dari 18 tahun, 25% memiliki umur 18-30 tahun, 30% memiliki umur 30-45 tahun, 38% memiliki umur diatas 45 tahun

c. Profil sampel berdasarkan pekerjaan

Dari hasil survey penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum dengan status masih pelajar berjumlah 15 orang, pegawai swasta berjumlah 31 orang, PNS berjumlah 24 orang dan lain-lain sebanyak 21 orang dari 91 orang yang dijadikan sampel.

Tabel 7 Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		Jumlah
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	15
	Swasta	31
	PNS	24
	Lain-Lain	21

(Sumber: Hasil Survey Kuesioner, 2024)

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan pekerjaan yaitu sebanyak 17% dengan status masih pelajar, 34% sebagai karyawan swasta, 26% merupakan PNS dan lain lain sebanyak 23%.

1. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dan Pelayanan Operasional Terminal Terhadap Penumpang

Tabel 8 Atribut Pertanyaan

No	Atribut Pertanyaan	Notasi
1	Waktu Tunggu Kendaraan Lama	P1
2	Pelayanan Sopir Ramah	P2
3	Biaya Angkutan Terjangkau	P3
4	Terminal Memiliki Ruang Tunggu Yang Cukup Nyaman	P4
5	Terminal Memiliki Fasilitas Orang Cacat Dan Ibu Menyusui	P5
6	Tersedia Fasilitas Sampah Yang Mencukupi	P6
7	Bangunan Terminal Indah Dan Bersih	P7
8	Petugas Terminal Bersikap Ramah Dan Sopan	P8
9	Petugas Bersikap Jujur Saat Melayani Penumpang	P9
10	Kemudahan Mendapat Informasi Rute Perjalanan	P10
11	Tersedianya Papan Informasi Perjalanan	P11
12	Petugas Terminal Mengatur Harga Tiket Sesuai Peraturan Yang Berlaku	P12

(Sumber: Variabel Skerpsi, 2024)

d. Waktu tunggu kendaraan lama

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 51,65% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 39,56% responden yang menyatakan penting.

Tabel 9 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P1

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	18	19,78	Sangat Penting	36	39,56
Puas	47	51,65	Penting	27	29,67
Ragu-Ragu	21	23,08	Ragu-Ragu	21	23,08
Tidak Puas	4	4,40	Tidak Penting	6	6,59
Sangat Tidak Puas	1	1,10	Sangat Tidak Penting	1	1,10
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

e. Pelayanan sopir ramah

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 42,86% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 62,64% responden yang menyatakan sangat penting.

Tabel 10 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P2

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	32	35,16	Sangat Penting	57	62,64
Puas	39	42,86	Penting	25	27,47
Ragu-Ragu	16	17,58	Ragu-Ragu	8	8,79
Tidak Puas	3	3,30	Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Puas	1	1,10	Sangat Tidak Penting	1	1,10
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

f. Biaya angkutan terjangkau

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 41,76% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 49,45% responden yang menyatakan penting.

Tabel 11 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P3

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	38	41,76	Sangat Penting	31	34,07
Puas	36	39,56	Penting	45	49,45
Ragu-Ragu	12	13,19	Ragu-Ragu	13	14,29
Tidak Puas	5	5,49	Tidak Penting	1	1,10
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	1	1,10
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- g. Terminal memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 32,97% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 54,95% responden yang menyatakan penting.

Tabel 12 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P4

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	30	32,97	Sangat Penting	50	54,95
Puas	30	32,97	Penting	30	32,97
Ragu-Ragu	26	28,57	Ragu-Ragu	9	9,89
Tidak Puas	5	5,49	Tidak Penting	2	2,20
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- h. Terminal memiliki fasilitas orang cacat dan ibu menyusui
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 45,05% responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 43,96% responden yang menyatakan penting.

Tabel 13 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P5

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	41	45,05	Sangat Penting	40	43,96
Puas	31	34,07	Penting	37	40,66
Ragu-Ragu	17	18,68	Ragu-Ragu	11	12,09
Tidak Puas	2	2,20	Tidak Penting	3	3,30
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- i. Tersedia fasilitas sampah yang mencukupi
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 45,05% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 52,75% responden yang menyatakan penting.

Tabel 14 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P6

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	24	26,37	Sangat Penting	32	35,16
Puas	41	45,05	Penting	48	52,75
Ragu-Ragu	23	25,27	Ragu-Ragu	7	7,69
Tidak Puas	3	3,30	Tidak Penting	3	3,30
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	1	1,10
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- j. Bangunan terminal indah dan bersih
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 42,86% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 48,35% responden yang menyatakan penting.

Tabel 15 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P7

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	25	27,47	Sangat Penting	36	39,56
Puas	39	42,86	Penting	44	48,35
Ragu-Ragu	23	25,27	Ragu-Ragu	6	6,59
Tidak Puas	4	4,40	Tidak Penting	4	4,40
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	1	1,10
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- k. Petugas terminal bersikap ramah dan sopan
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 50,55% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 58,24% responden yang menyatakan penting.

Tabel 16 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P8

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	20	21,98	Sangat Penting	53	58,24
Puas	46	50,55	Penting	33	36,26
Ragu-Ragu	23	25,27	Ragu-Ragu	4	4,40
Tidak Puas	2	2,20	Tidak Penting	1	1,10
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- l. Petugas bersikap jujur saat melayani pen
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 45,05% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 71,43% responden yang menyatakan sangat penting.

Tabel 17 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P9

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	30	32,97	Sangat Penting	65	71,43
Puas	41	45,05	Penting	22	24,18
Ragu-Ragu	16	17,58	Ragu-Ragu	3	3,30
Tidak Puas	4	4,40	Tidak Penting	1	1,10
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- m. Kemudahan Mendapat Informasi Rute Perjalanan
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 51,65% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 50,55% responden yang menyatakan penting.

Tabel 18 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P10

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	27	29,67	Sangat Penting	42	46,15
Puas	47	51,65	Penting	46	50,55
Ragu-Ragu	15	16,48	Ragu-Ragu	2	2,20
Tidak Puas	2	2,20	Tidak Penting	1	1,10
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- n. Tersedianya papan informasi perjalanan
 Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 53,85% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 47,25% responden yang menyatakan penting.

Tabel 19 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P11

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	29	31,87	Sangat Penting	43	47,25
Puas	49	53,85	Penting	40	43,96
Ragu-Ragu	10	10,99	Ragu-Ragu	6	6,59
Tidak Puas	2	2,20	Tidak Penting	2	2,20
Sangat Tidak Puas	1	1,10	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	100	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

- o. Petugas terminal mengatur harga tiket sesuai peraturan yang berlaku Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 43,96% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan tersebut sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 53,85% responden yang menyatakan sangat penting.

Tabel 20 Tingkat Harapan Dan Kinerja, Indikator P12

Skala Likert	Kinerja	Persentase	Skala Likert	Harapan	Persentase
Sangat Puas	40	43,96	Sangat Penting	49	53,85
Puas	33	38,37	Penting	29	31,87
Ragu-Ragu	15	17,44	Ragu-Ragu	10	10,99
Tidak Puas	3	3,49	Tidak Penting	3	3,30
Sangat Tidak Puas	0	0,00	Sangat Tidak Penting	0	0,00
Jumlah	91	103,2583695	Jumlah	91	100

(Sumber : Hasil survey kuesioner)

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analisis (IPA) akan digunakan untuk teknik analisis yang bertujuan untuk memperoleh tingkat kinerja dan harapan pengguna terhadap atribut pelayanan dari hasil survei penilaian responden terhadap tingkat harapan dan kinerja operasional terminal terhadap penumpang angkutan umum. Diketahui sumbu y mewakili harapan sedangkan untuk sumbu x mewakili kinerja (Irfan Hadi Nugraha. 2022). Maka akan didapat hasil perhitungan seperti dibawah ini.

Tabel 21 Bobot Kinerja Dan Harapan

Kinerja	Bobot	Harapan	Bobot
Sangat Puas	5	Sangat Penting	5
Puas	4	Penting	4
Ragu-Ragu	3	Ragu-Ragu	3
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1

Tabel 22 Analisa Tingkat Kesesuaian Per Item

No	Atribut	skor Kinerja	Skor Harapan	Tki
1	P1	350	364	96,15
2	P2	371	410	90,49
3	P3	380	377	100,80
4	P4	358	401	89,28
5	P5	384	387	99,22
6	P6	359	380	94,47
7	P7	358	383	93,47
8	P8	357	411	86,86
9	P9	370	424	87,26
10	P10	372	402	92,54
11	P11	376	397	94,71
12	P12	383	397	96,47
	Total	4418	4733	93,48

(Sumber : Hasil Analisa Excel)

Tabel 23 Skor Rata-Rata Kinerja Dan Harapan

No	Atribut	skor Kinerja	Rata-Rata Skor Kinerja	Skor Harapan	Rata-Rata Skor Harapan
1	P1	350	3,85	364	4,00
2	P2	371	4,08	410	4,51
3	P3	380	4,18	377	4,14
4	P4	358	3,93	401	4,41
5	P5	384	4,22	387	4,25
6	P6	359	3,95	380	4,18
7	P7	358	3,93	383	4,21
8	P8	357	3,92	411	4,52
9	P9	370	4,07	424	4,66
10	P10	372	4,09	402	4,42
11	P11	376	4,13	397	4,36
12	P12	383	4,21	397	4,36

(Sumber : Hasil Analisa Excel)

Tabel 24 Titik Potong Kinerja Dan Harapan

No	Atribut	skor Kinerja	Rata-Rata Skor Kinerja	Skor Harapan	Rata-Rata Skor Harapan
1	P1	350	3,85	364	4,00
2	P2	371	4,08	410	4,51
3	P3	380	4,18	377	4,14
4	P4	358	3,93	401	4,41
5	P5	384	4,22	387	4,25
6	P6	359	3,95	380	4,18
7	P7	358	3,93	383	4,21
8	P8	357	3,92	411	4,52
9	P9	370	4,07	424	4,66
10	P10	372	4,09	402	4,42
11	P11	376	4,13	397	4,36
12	P12	383	4,21	397	4,36
	TOTAL		48,55	TOTAL	52,01

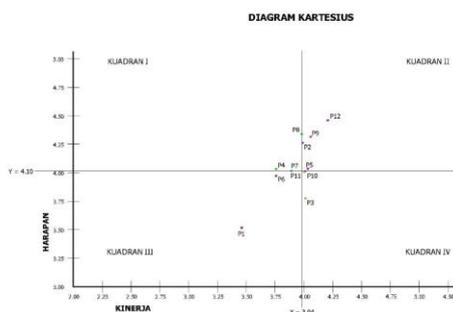
(Sumber : Hasil Analisa Excel)

Tabel 25 Titik Potong Kinerja Dan Harapan

No	Atribut	skor Kinerja	Rata-Rata Skor Kinerja	Skor Harapan	Rata-Rata Skor Harapan
1	P1	350	3,85	364	4,00
2	P2	371	4,08	410	4,51
3	P3	380	4,18	377	4,14
4	P4	358	3,93	401	4,41
5	P5	384	4,22	387	4,25
6	P6	359	3,95	380	4,18
7	P7	358	3,93	383	4,21
8	P8	357	3,92	411	4,52
9	P9	370	4,07	424	4,66
10	P10	372	4,09	402	4,42
11	P11	376	4,13	397	4,36
12	P12	383	4,21	397	4,36
	Rerata	\bar{X}	4,05	\bar{Y}	4,33

(Sumber : Hasil Analisa Excel)

Nilai rerata \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rerata dari 91 responden penumpang angkutan umum. Nilai rerata \bar{X} didapat dari hasil penilaian terhadap tingkat kinerja dibagi dengan 91 responden, begitu juga dengan nilai rerata \bar{Y} didapat dari hasil penilaian terhadap tingkat harapan dibagi dengan 91 responden. Berdasarkan perhitungan pada tabel, didapat nilai total rata-rata dari \bar{x} adalah 4,05 dan nilai total rata-rata \bar{y} adalah 4,33. Menentukan nilai batas melalui nilai rerata dari rerata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rerata \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai dari jumlah rerata \bar{X} didapat dibagi jumlah rerata \bar{X} , begitu juga dengan nilai rerata \bar{Y} . Perhitungan pada tabel, didapat nilai total rata-rata dari \bar{x} adalah 4,05 dan nilai rata-rata \bar{y} adalah 4,33.



Gambar 2. Diagram Kartesius Penumpang

Dari hasil diagram dapat dianalisis terdapat empat kuadran yang masing-masing kuadran terdapat atribut-atribut pelayanan, yaitu:

- a. **Prioritas Utama (Concentrate Here) atau Kuadran I**
Pada kuadran ini terdapat atribut terminal memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman (P4), bangunan terminal indah dan bersih (P7), dan petugas terminal bersikap ramah dan sopan (P8). Atribut pelayanan tersebut penting atau diharapkan oleh responden tetapi perlu ada peningkatan performa untuk atribut pelayanan tersebut sehingga pihak perusahaan atau pengelola perlu berkonsentrasi mengalokasikan sumberdaya agar dapat meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- b. **Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) atau Kuadran II**
Pada kuadran ini terdapat atribut pelayanan sopir ramah (P2), terminal memiliki fasilitas orang cacat dan ibu menyusui (P5), petugas bersikap jujur saat melayani penumpang (P9), kemudahan mendapat informasi rute perjalanan (P10) dan petugas terminal mengatur harga tiket sesuai peraturan yang berlaku (P12). Dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga pengelola perlu mempertahankan kinerja.
- c. **Prioritas Rendah (Low Priority) atau Kuadran III**
Pada kuadran ini terdapat atribut Waktu tunggu kendaraan lama (P1) dan tersedia fasilitas sampah yang mencukupi (P6) dianggap tidak terlalu penting sehingga pengelola tidak memerlukan perhatian lebih untuk faktor-faktor tersebut.
- d. **Berlebihan (Possibly Overkill) atau Kuadran IV**
Pada kuadran ini terdapat atribut biaya angkutan terjangkau (P3) dan tersedianya papan informasi perjalanan (P11) dianggap tidak penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen ataupun pelanggan sehingga pengelola lebih baik mengalokasikan sumberdaya kepada faktor yang memiliki tingkat prioritas yang tinggi.

Singkatan dan Akronim

Singkatan yang sudah umum seperti seperti IEEE, SI, MKS, CGS, sc, dc, and rms tidak perlu diberi keterangan kepanjangannya. Akan tetapi, akronim yang tidak terlalu dikenal atau akronim buatan penulis perlu diberi keterangan kepanjangannya. Sebagai contoh: Model pembelajaran MiKiR (Multimedia interaktif, Kolaboratif, dan Reflektif) dapat digunakan untuk melatih penguasaan keterampilan pemecahan masalah. Jangan gunakan singkatan atau akronim pada judul artikel, kecuali tidak bisa dihindari.

SIMPULAN

Kinerja operasional terminal Pancor saat ini dengan jenis terminal tipe c memenuhi setandar peraturan MENHUB terkait dengan tipe dan fungsi terminal, namun, untuk fasilitas terminal belum memenuhi standar peraturan KM 31 Tahun 1995 Pasal 3, yang dimana tidak tersedianya tambu-rambu dan papan informasi. Sedangkan kinerja pelayanan operasional Terminal Pancor Lombok Timur untuk semua atribut pelayanan yang ditanyakan kepada responden ternyata memiliki kinerja yang kurang baik, akan tetapi berdasarkan analisis yang dilakukan dengan cara Importance Performance Analisis (IPA) pada atribut memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman (P4), bangunan terminal indah dan bersih (P7), dan petugas bersikap ramah dan sopan (P8) menjadi prioritas utama yang harus segera diperbaiki karena tingkat kinerja yang rendah dan memiliki tingkat harapan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu bakar, Iskandar, dkk. 1997. Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.
- Abubakar. 1997. Standar Pelayanan Angkutan Umum.
- Alit Widyastuty, Anak Agung Sagung. 2016. "Kinerja Operasional Pelayanan Terminal Kabupaten Gresik." WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA 13, no. 1 (March 23, 2016).
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basoni, W. A. (n.d). 2022. Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (1994). Standarisasi Kebutuhan Fasilitas Terminal.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. "Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya." Ghalia Indonesia, Bogor.

- Hidayati, Nurul. 2011. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Pancor Kabupaten Lombok Timur".
- I Wayan Suteja, Rohani, dan Hasyim. 2020. Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Dara Kota Bima.
- Irfan Hadi Nugraha. 2022. "Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum." Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknolog Nasional Bandung.
- J. Supranto. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka ipta.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 31. 1995. Tentang Terminal Transportasi Jalan.
- Made Putra U dan Sri Yuniarti. 2020. "Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Tanjung Priok)". Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Jayabaya, Jakarta.
- Muhammad Syukri, Hendra Garnida, dan Muhammad Syukri. 2023. " Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cicaheum Bandung, Jawa Barat."
- Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. Wicaksono. 2020. "Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi." Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Jalan MT.Haryono 167, Malang 65145.
- PPRI No 43 Tahun. 1993. Terminal Prasarana Dan Lalu Lintas Jalan.
- Sahria Ayu Riyanti, Herida Panji Olivia Azhar. 2022. Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.
- Supranto. 2002. Metode Ramalan Kuantitatif. Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Sigit, Soehardi. 2001. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: BPFE UST
- Tamin, Ofyar Z. 2000. Perencanaan dan pemodelan transportasi. 2nd ed. Bandung: Penerbit ITB.