



Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

ISSN xxxx-xxxx E-ISSN xxxx-xxxx

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL TERMINAL CIGASONG TIPE C KABUPATEN MAJALENGKA DITINJAU DARI PENUMPANG ANGKUTAN UMUM

Irfan Hadi Nugraha

Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung

irfanhadinugraha@gmail.com

Riwayat Artikel:

Received: 01-09-2022

Revised: 20-09-2022

Accepted: 27-09-2022

Keywords: Terminal; Importance Performance Analysis (IPA); Service; Performance.

Kata Kunci: Terminal; Importance Performance Analisis (IPA); Pelayanan; Kinerja.

Abstract

The terminal is a transportation infrastructure that functions as a node of the road transport network system that functions as a place to get on and off passengers. The problem that occurs at Cigasong Terminal is that many public transport passengers use the terminal as transportation infrastructure. This study discusses the performance evaluation and terminal services for public transport passengers with the analytical method used by means of Importance Performance Analysis (IPA) and the data used are primary data obtained from survey results by distributing questionnaires to respondents. From the results of the study obtained an assessment of service quality and customer satisfaction with tangible variables, performance, comfort, convenience and time to the terminal that the average service quality is not good with the average level of expectation required for predetermined variables.

Abstrak

Terminal merupakan prasarana transportasi yang berfungsi simpul dari sistem jaringan angkutan jalan yang berfungsi sebagai tempat naik turu penumpang. Permasalahan yang terjadi di Terminal Cigasong adalah banyak penumpang angkutan umum yang menggunakan terminal sebagai prasarana transportasi. Dalam penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja dan pelayanan terminal terhadap penumpang angkutan umum dengan metode analisis yang digunakan dengan cara Importance Performance Analisis (IPA) dan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil survei dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan

variabel berwujud, kinerja, kenyamanan, kemudahan dan waktu terhadap terminal bahwa rata-rata kualitas pelayanan kurang baik dengan rata-rata tingkat harapan diperlukan untuk variabel yang telah ditentukan.

Corresponding Author: Irfan Hadi Nugraha
E-mail: irfanhadinugraha@gmail.com



PENDAHULUAN

Terminal merupakan prasarana transportasi yang berfungsi sebagai penunjang kelancaran mobilitas, arus barang, tempat perpaduan intra serta antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakekatnya terminal dipakai sebagai simpul dari sistem jaringan angkutan jalan yang berfungsi sebagai tempat naik turu penumpang. Terminal Cigasong merupakan salah satu terminal tipe C yang ada di Kabupaten Majalengka Provinsi Jawa Barat. Terminal Cigasong dibangun dibelakang pasar swalayan cigasong dan digunakan sebagai area parkir kendaraan yang akan berbelanja di pasar serta lokasi terminal yang berdekatan dengan tempat pembuangan sampah baik sampah dari pasar atau sampah rumah tangga sehingga aroma tidak sedap di daerah terminal sering tercium oleh sebab itu penumpang seringkali menunggu angkutan umum diluar terminal. Penumpang seringkali menunggu dan turun dari angkutan umum di sepanjang jalan area depan pasar swalayan baik itu penumpang yang sedang atau yang akan melakukan perjalanan intra ataupun antar moda oleh karena itu ruas jalan depan pasar swalayan cukup terganggu karena angkutan umum berhenti untuk menurunkan ataupun menunggu penumpang yang akan naik angkutan umum tersebut.

Terminal Cigasong merupakan terminal Tipe C yang berlikaso di kabupaten Majalengka kecamatan Cigasong dan dibangun dibelakang pasar tradisional cigasong. Tujuan dibangun Terminal Cigasong sebagai salah satu prasarana transportasi yang dapat digunakan oleh penumpang sebagai perjalanan intra atau antar moda. Untuk trayek angkutan umum dalam kota yang beroperasi di Terminal Cigasong terdapat 4 moda transportasi yaitu angkot 1A, 1B, 1C, 1D dengan ciri-ciri kendaraan berwarna putih kuning sementara untuk ID berwarna kuning orange. Dengan masing-masing trayek sebagai berikut: 1 A : Terminal Cigasong – KH. Abdul Halim – Jatisampay – Kartini – Suma – Makmur -Pahlawan – KH. Abdul Halim – Kadipaten, 1 B : Terminal Cigasong – KH. Abdul Halim – Suha – Ahmad Yani – Babakan Jawa – Sukarame – Imam Bonjol – Kadipaten, 1 C : Terminal Cigasong – KH. Abdul Halim – Gerakan Koperasi – A. Kusuma – Jatisampay – Kesehatan – Pertanian – KH. Abdul Halim – Kadipaten, 1 D : Terminal Cigasong – Olahraga – Margatapa – Babakan Jawa – Pertanian – Kehutanan – Pesantren – Satari – Emen Slamet – Siti Armilah – KH. Abdul Halim – Kadipaten.

Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu tertentu dengan menggunakan alat transportasi yang beroperasi di darat, laut atau udara. Sedangkan menurut Tamin (2000), transportasi merupakan pergerakan manusia ataupun barang dari satu ketempat yang lain sehingga terjadi pergerakan yang diakibatkan oleh

156 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum

(Irfan Hadi Nugraha)

aktifitas didalam masyarakat. Dan dalam konsep transportasi tersebut terdapat unsur-unsur yang saling berkaitan supaya transportasi dapat berlangsung. Unsur-unsur transportasi tersebut adalah manusia yang membutuhkan, barang yang membutuhkan, kendaraan sebagai alat/sarana, jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi dan organisasi (pengelola transportasi).

METODA PENELITIAN

Penelitian ini dapat berjalan dengan teliti dan sesuai dengan yang direncanakan apabila terlebih dahulu melakukan penyusunan mengenai tahapan-tahapan rencana kerja. Langkah awal dari penelitian ini adalah melakukan studi lapangan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan kemudian melakukan studi literatur untuk menunjang pengerjaan laporan penelitian kemudian dilakukan pengumpulan data primer untuk dilakukan pengolahan data dan kemudian dilakukan analisis. Pengambilan data primer dilakukan dengan cara kuesioner yang akan di bagikan kepada penumpang angkutan umum di daerah Terminal Cigasong dan kemudian data akan diolah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) setelah itu hasil data yang diolah akan dianalisis berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang.

Tahapan penelitian dibuat untuk mempermudah pelaksanaan penelitian serta pelaksanaan dapat lebih fokus terhadap permasalahan dan pembahasan yang akan di teliti karena dilakukan secara bertahap. Untuk tahapan dapat dilihat pada Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian.

Dalam penelitian ini pengumpulan data primer yang dibutuhkan merupakan pertanyaan atau pernyataan dari responden untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan responden akan tetapi pengambilan sampel dari populasi diambil secara acak dengan latar belakang moda, waktu, jarak perjalanan yang berbeda maka metode penelitian untuk pengumpulan data primer yang digunakan adalah *Random Sampling* serta pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dan untuk alat yang diperlukan untuk survei berupa alat tulis untuk mengisi kuesioner.

Penentuan jumlah sampel ketika melakukan survei penelitian dipergunakan rumus *Solvin* agar jumlah sampel yang diperlukan tidak terlalu besar sehingga rumus *Solvin* dapat membantu menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 4620 penumpang dalam satu bulan dimana nilai populasi tersebut didapat dari hasil perhitungan dan survei wawancara terhadap pengemudi angkutan kota yang beroperasi. Dari hasil wawancara tersebut diketahui angkutan kota dapat beroperasi dengan rerata 6-8 kali pemberangkatan pulang dan pergi dari Terminal

Cigasong dengan jumlah penumpang yang diperkirakan 19-23 penumpang dalam satu kali perjalanan pulang dan pergi dari Terminal Cigasong. Dari hasil data yang didapat maka jumlah sampel minimum penumpang angkutan umum yang akan mewakili dari jumlah nilai populasi yang ada adalah:

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

$$n = \frac{4620}{1 + 4620(0,15^2)}$$

$$n = 44,0009 \text{ orang} \approx 45 \text{ orang}$$

Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel minimum yaitu 45 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.

Jenis Kelamin

Dari hasil survai penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 orang dari 45 orang yang dijadikan sampel sedangkan penumpang angkutan umum berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang dari 45 orang yang dijadikan sampel.

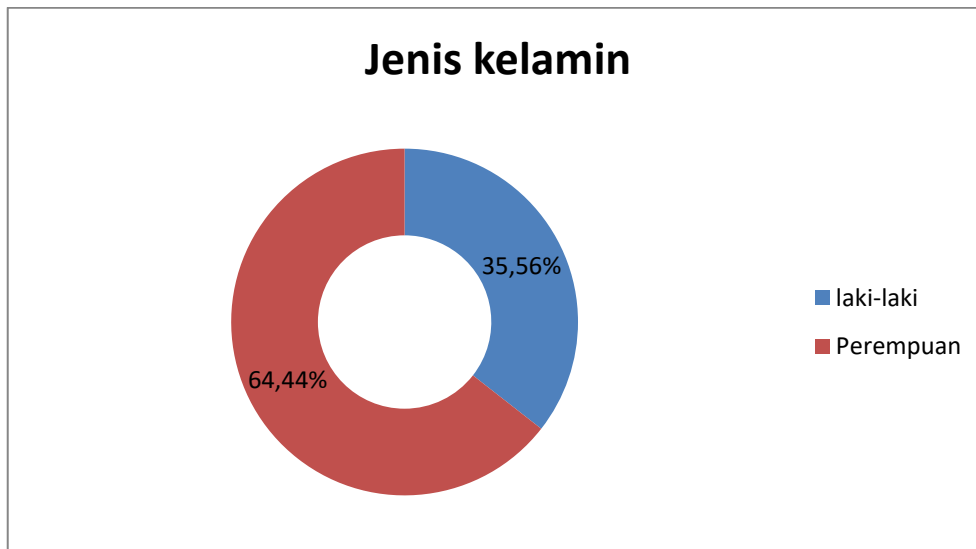
Tabel 1 Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		
Jenis kelamin	laki-laki	16 orang
	Perempuan	29 orang

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 64,44% adalah perempuan dan 35,56% merupakan penumpang laki-laki.

158 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum

(Irfan Hadi Nugraha)



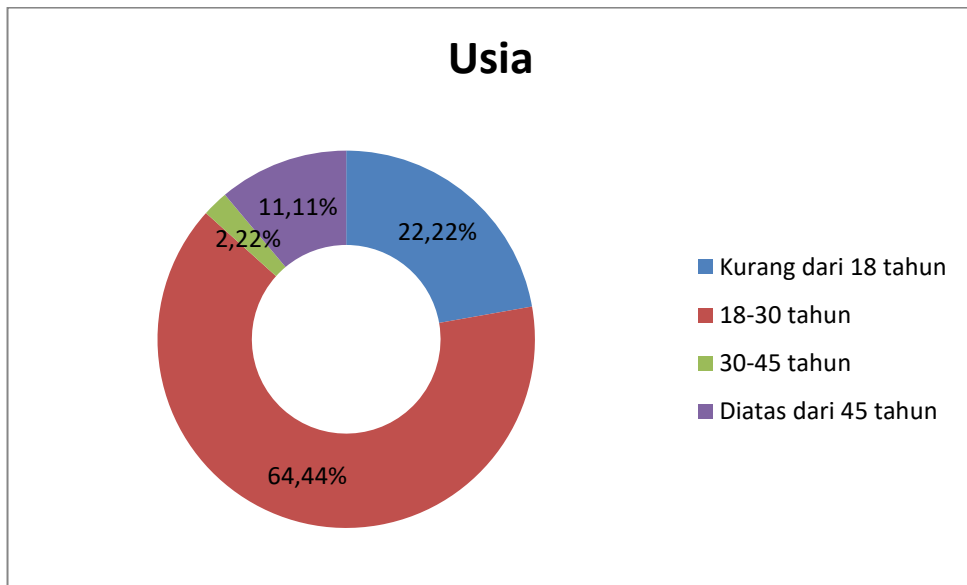
Gambar 1 Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan Jenis Kelamin
Profil sampel berdasarkan usia

Dari hasil survai penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum berusia kurang dari 18 tahun berjumlah 10 orang, 18-30 tahun berjumlah 29 orang, 30-45 tahun berjumlah 1 orang, diatas 45 tahun berjumlah 5 orang dari 45 orang yang dijadikan sampel.

Tabel 2 Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		
Usia	Kurang dari 18 tahun	10 orang
	18-30 tahun	29 orang
	30-45 tahun	1 orang
	Diatas dari 45 tahun	5 orang

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan usia yaitu sebanyak 22,22% memiliki umur kurang dari 28 tahun, 64,44% memiliki umur 18-30 tahun, 2,22% memiliki umur 30-45 tahun, 11,11% memiliki umur diatas 45 tahun.



Gambar 2 Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan Usia

Profil sampel berdasarkan pekerjaan

Dari hasil survai penelitian diketahui responden penumpang angkutan umum dengan status masih pelajar berjumlah 17 orang, pegawai swasta berjumlah 21 orang, PNS berjumlah 2 orang dan lain-lain sebanyak 5 orang sementara untuk ibu rumah tangga tidak ada dari 45 orang yang dijadikan sampel.

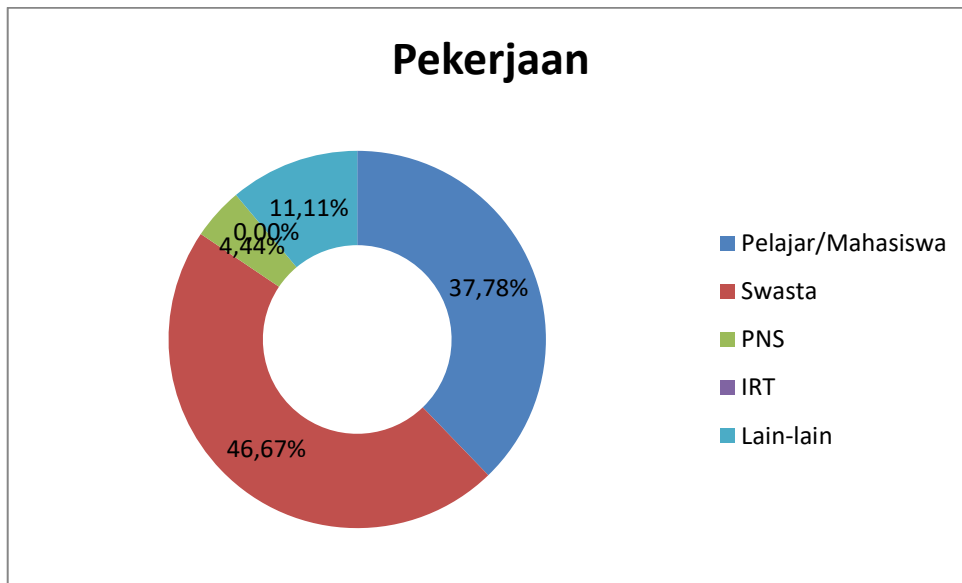
Tabel 3 Jumlah penumpang angkutan umum berdasarkan jenis kelamin

Profil Penumpang		
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17
	Swasta	21
	PNS	2
	IRT	0
	Lain-lain	5

Dari jumlah perolehan yang didapat. Diketahui jumlah presentase penumpang angkutan umum berdasarkan pekerjaan yaitu sebanyak 37,78% dengan status masih pelajar, 46,67% sebagai karwyawan swasta, 4,44% merupakan PNS dan lain lain sebanyak 11,11% sedangkan untuk ibu rumah tangga tidak ada atau 0%.

160 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum

(Irfan Hadi Nugraha)



Gambar 3 Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Umum Berdasarkan pekerjaan
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dan Pelayanan Operasional Terminal Terhadap Penumpang

Dari hasil survai penelitian dari 45 orang yang dijadikan sampel diberikan beberapa atribut pertanyaan tentang kinerja dan pelayanan operasional terminal terhadap penumpang dengan variabel yang digunakan yaitu:.

1. Kualitas pelayanan dengan variabel: berwujud, kenyamanan, kemudahan, waktu.
2. Kepuasan pengguna dengan variabel: berwujud, kenyamanan, kemudahan, waktu.

Dengan atribut pertanyaan tentang kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pertanyaan yang diberikan.

Tabel 4 Atribut Pertanyaan

No	Atribut Pertanyaan	Notasi
1	Kondisi jalan area terminal	P1
2	Keindahan tempat tunggu kendaraan	P2
3	Kemudahan lokasi terminal	P3
4	Kemudahan mendapat informasi rute perjalanan	P4
5	Tersedianya papan informasi perjalanan	P5
6	Kebersihan area terminal	P6
7	Waktu tunggu kendaraan	P7
8	Tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi	P8

1. Kondisi jalan area terminal

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 40% responden menyatakan kurang baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 80% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 5 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 1 (P1)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	11	24,44%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	18	40,00%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	15	33,33%	Cukup Diperlukan	2	4,44%
Baik	1	2,22%	Diperlukan	7	15,56%
Sangat Baik	0	0,00%	Sangat Diperlukan	36	80,00%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

2. Keindahan tempat tunggu kendaraan

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 31,11% responden menyatakan tidak baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 60% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 6 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 2 (P2)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	14	31,11%	Tidak Diperlukan	1	2,22%
Kurang Baik	20	44,44%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	7	15,56%	Cukup Diperlukan	8	17,78%
Baik	4	8,89%	Diperlukan	9	20,00%
Sangat Baik	0	0,00%	Sangat Diperlukan	27	60,00%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

3. Kemudahan lokasi terminal

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 46,67% responden menyatakan cukup baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 68,89% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 7 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 3 (P3)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	2	4,44%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	12	26,67%	Kurang Diperlukan	1	2,22%
Cukup Baik	21	46,67%	Cukup Diperlukan	1	2,22%
Baik	8	17,78%	Diperlukan	12	26,67%
Sangat Baik	2	4,44%	Sangat Diperlukan	31	68,89%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

4. Kemudahan mendapat informasi rute perjalanan

162 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum

(Irfan Hadi Nugraha)

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 35,56% responden menyatakan cukup baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 62,22% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 8 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 4 (P4)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	7	15,56%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	13	28,89%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	16	35,56%	Cukup Diperlukan	3	6,67%
Baik	7	15,56%	Diperlukan	14	31,11%
Sangat Baik	2	4,44%	Sangat Diperlukan	28	62,22%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

5. Tersedianya papan informasi perjalanan

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 37,78% responden menyatakan kurang baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 62,22% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 9 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 5 (P5)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	11	24,44%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	17	37,78%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	12	26,67%	Cukup Diperlukan	6	13,33%
Baik	4	8,89%	Diperlukan	11	24,44%
Sangat Baik	1	2,22%	Sangat Diperlukan	28	62,22%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

6. Kebersihan area terminal

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 42,22% responden menyatakan cukup baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 82,22% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 10 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 6 (P6)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	6	13,33%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	20	44,44%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	19	42,22%	Cukup Diperlukan	2	4,44%
Baik	0	0,00%	Diperlukan	6	13,33%
Sangat Baik	0	0,00%	Sangat Diperlukan	37	82,22%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

7. Waktu tunggu kendaraan

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 48,89% responden menyatakan cukup baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 51,11% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 11 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 7 (P7)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	4	8,89%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	12	26,67%	Kurang Diperlukan	0	0,00%
Cukup Baik	22	48,89%	Cukup Diperlukan	5	11,11%
Baik	5	11,11%	Diperlukan	17	37,78%
Sangat Baik	2	4,44%	Sangat Diperlukan	23	51,11%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

8. Tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi

Berdasarkan hasil penilaian responden terdapat 53,33% responden menyatakan cukup baik terhadap kinerja pelayanan tersebut Sedangkan untuk harapan pelayanan pada indikator ini terdapat 75,56% responden yang menyatakan sangat diperlukan.

Tabel 12 Tingkat Harapan dan Kinerja Indikator 8 (P8)

Sekala <i>Likert</i>	Kinerja	Persentase	Sekala <i>Likert</i>	Harapan	Persentase
Tidak Baik	3	6,67%	Tidak Diperlukan	0	0,00%
Kurang Baik	15	33,33%	Kurang Diperlukan	1	2,22%
Cukup Baik	24	53,33%	Cukup Diperlukan	4	8,89%
Baik	3	6,67%	Diperlukan	6	13,33%
Sangat Baik	0	0,00%	Sangat Diperlukan	34	75,56%
Jumlah	45	100,00%	Jumlah	45	100,00%

4.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analisis (IPA) akan digunakan untuk teknik analisis yang bertujuan untuk memperoleh tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap atribut pelayanan dari hasil survei penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja operasional terminal terhadap penumpangangkutan umum. Diketahui sumbu y mewakili harapan sedangkan untuk sumbu x mewakili persepsi. Maka akan didapat hasil empat kuadran.

Tabel 13 Nilai Rerata Kinerja Dan Harapan Penumpang Angkutan Umum

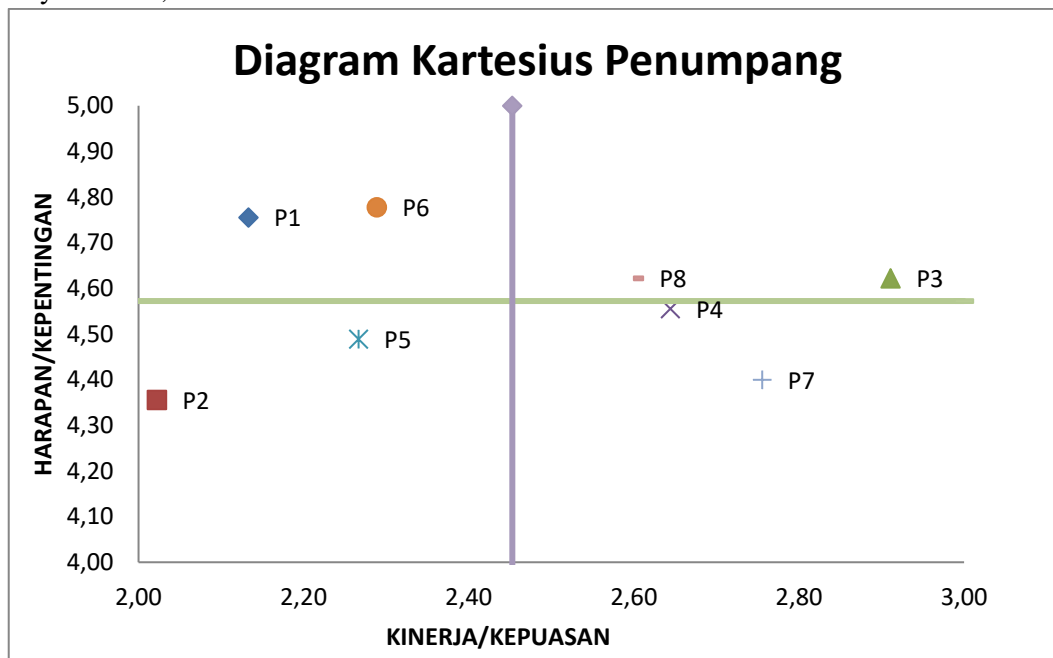
No	Atribut Pelayanan	Skor Kinerja	Rerata Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Rerata Skor Kepentingan
1	P1	96	2,13	214,00	4,76
2	P2	91,00	2,02	196,00	4,36
3	P3	131,00	2,91	208,00	4,62
4	P4	119,00	2,64	205,00	4,56
5	P5	102,00	2,27	202,00	4,49
6	P6	103,00	2,29	215,00	4,78

164 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau Dari Penumpang Angkutan Umum

(Irfan Hadi Nugraha)

7	P7	124,00	2,76	198,00	4,40
8	P8	117,00	2,60	208,00	4,62
rerata		\bar{X}	2,45	\bar{Y}	4,57

Nilai rerata \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rerata dari 45 responden penumpang angkutan umum. Nilai rerata \bar{X} didapat dari hasil penilaian terhadap tingkat kinerja dibagi dengan 45 responden, begitu juga dengan nilai rerata \bar{Y} didapat dari hasil penilaian terhadap tingkat harapan dibagi dengan 45 responden. Berdasarkan perhitungan pada tabel, didapat nilai total rata-rata dari \bar{x} adalah 2,13 dan nilai total rata-rata \bar{y} adalah 4,76. 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 2,45 dan nilai rata-rata \bar{y} adalah 4,57.



Gambar 4. Diagram Kartesius Penumpang

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

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) atau Kuadran A
 Pada kuadran ini terdapat atribut pelayanan kondisi jalan area terminal (P1) dan kebersihan area terminal (P6). 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.
2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) atau Kuadran B

Pada kuadaran ini terdapat atribut pelayanan tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi (P8) dan kemudahan lokasi terminal (P3).dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga pengelola perlu mempertahankan kinerja.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*) atau Kuadran C

Pada kuadaran ini terdapat atribut pelayanan keindahan tempat tunggu kendaraan (P2) dan tersedianya papan informasi perjalanan (P5) dianggap tidak terlalu penting sehingga pengelola tidak memerlukan perhatian lebih untuk faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*) atau Kuadran D

Pada kuadaran ini terdapat atribut pelayanan kemudahan mendapat informasi rute perjalanan (P4) dan waktu tunggu kendaraan (P7) 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

KESIMPULAN

Dari hasil analisis penelitian kinerja pelayanan operasional Terminal Cigasong dapat disimpulkan bahwa penilaian 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 pelayanan untuk kondisi jalan area terminal (P1) dan kebersihan area terminal (P6) menjadi prioritas utama yang harus segera diperbaiki karena tingkat kinerja yang rendah dan memiliki tingkat harapan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Eddy Roflin, Iche Andriyanu Liberti, P. (2021). 1.2 Populasi dan Sampel. *Eprints.Walisongo.Ac.Id*, 11. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/3069/>

Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, IX(1).

Gumabo, Meyanti Sartin, James Timboeleng, Papia Franklin, U. S. R. M. (2015). Evaluasi Kelayakan Terminal Angkutan Umum Di Kecamatan Tobelo Tengah. *Spasial*. Zamrodah, Y. (2016).

Kristiano, R., & Suryana, S. (2019). Perkembangan Sarana Dan Prasarana Transportasi Dalam Hubungannya Dengan Tingkat Perekonomian Masyarakat Di Desa Kolang Kecamatan Kuwus Barat, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Geografi Gea*. <https://doi.org/10.17509/gea.v19i2.19886>

Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Santika: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*.

**166 Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Cigasong Tipe C Kabupaten Majalengka Ditinjau
Dari Penumpang Angkutan Umum**

(Irfan Hadi Nugraha)

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No.132 tahun 2015, Pasal 20 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan No.132 tahun 2019, Pasal 37 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Sedayu, A. (2014). Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A. Surabaya.