

## KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS : TERMINAL MAKALE TANA TORAJA )

Ermitha Ambun RD<sup>1</sup>, Monika Indriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Indonesia Toraja.  
Jl. Nusantara No. 12, Makale, Tana Toraja, Sulawesi Selatan

<sup>1\*2</sup> ermithaambun@ukitoraja.ac.id, monikaindriani@gmail.com

### ABSTRAK

Terminal Makale merupakan titik simpul jaringan transportasi yang berfungsi melayani kendaraan angkutan umum pedesaan, angkutan antar kota bahkan angkutan antar propinsi. Terkait dengan hal tersebut, efektifitas dan kinerjanya akan berpengaruh bagi pergerakan ekonomi dan mobilitas masyarakat disekitarnya. Terminal dengan kinerja yang baik dipengaruhi oleh fasilitas dan penggunaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan kinerja Terminal Makale berdasarkan persepsi pengguna terminal. Metode analisa yang digunakan untuk mengetahui karakteristik terminal Makale ini adalah metode pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI) dengan survey lapangan pada 73 responden penumpang dan 68 responden pengemudi. Selanjutnya survey kendaraan dilakukan pada hari Senin hingga hari Minggu dimulai pada pukul 07.00 - 22.00 WITA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Makale merupakan Terminal tipe C berdasarkan fasilitas umum dan fasilitas penunjang, sedangkan dari segi pelayanan angkutan Terminal Makale melayani Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang seharusnya dilayani oleh terminal Tipe A. Berdasarkan tingkat pelayanan jumlah arus angkutan, di peroleh volume kendaraan tertinggi 180 kendaraan/jam yaitu pada hari sibuk (hari pasar). Bagi pengguna terminal beberapa indikator pelayanan Terminal Makale yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna jasa, yaitu fasilitas keselamatan jalan, fasilitas keamanan, petugas keamanan kantor penyelenggara terminal, fasilitas dan petugas kebersihan, toilet/kamar mandi, kios/kantin, keterjangkauan letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan. Sedangkan penumpang dan pengemudi angkutan sebanyak 53% dan 54% merasa cukup puas atas kinerja terminal.

Kata Kunci : Costumer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Karakteristik Terminal, Kinerja Terminal Makale, Terminal

### 1. PENDAHULUAN

Keberadaan terminal berperan dalam pengembangan transportasi dalam sebuah wilayah sehingga dapat menunjang aktivitas para pengguna jasa angkutan umum, dengan begitu wilayah tersebut dapat terus berkembang. Terminal sebagai prasarana perhubungan darat yang sangat penting, yaitu sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta sebagai tempat persinggahan bagi bus-bus ditengah perjalanannya. Fungsi utama dari terminal yakni sebagai penyedia fasilitas masuk dan keluar dari obyek-obyek yang akan diangkut,

penumpang atau barang, menuju dan dari sistem. Sesuai dengan fungsi terminal yang berperan dalam menunjang tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan, maka keberadaan terminal perlu direncanakan dengan baik agar dapat mengefektifkan dan mengoptimalkan kinerja dari terminal.

Dalam pengembang Kabupaten Tana Toraja sebagai salah satu daerah wisata yang masuk dalam 15 daerah tujuan wisata di Indonesia sangat membutuhkan pengembangan sarana dan prasarana penunjang, salah satunya adalah terminal penumpang. Dalam rencana Tata Ruang Wilayah RTRW Kabupaten Tana Toraja

tahun 2011-2030 Terminal Makale di Kabupaten Tana Toraja akan di kembangkan dari terminal penumpang tipe C menjadi terminal penumpang tipe B.

Terminal Makale merupakan terminal tipe C karena terminal ini mempunyai luas 12.086 m<sup>2</sup> dan juga berfungsi untuk melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Antar Provinsi ( AKAP ), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (AngKot) dan Angkutan Pedesaan (AngDes). Terkait hal tersebut dalam melakukan aktivitasnya banyak angkutan umum yang tidak masuk kedalam terminal, dimana yang seharusnya angkutan umum tersebut memarkirkan kendaraannya di dalam terminal pada setiap trayek, sehingga mengakibatkan kemacetan di jalan raya. Karena memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, maka atas dasar penelitian ini mengevaluasi kinerja dan pelayanan Terminal Makale Tana Toraja berdasarkan persepsi pengguna terminal dengan menggunakan metode pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi (Warpani, 2002).

### 2.2 Fungsi Terminal

Menurut Direktorat Jendral

Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana (Departemen Perhubungan, 1996) fungsi terminal pada dasarnya dapat ditinjau dari 3 (tiga) unsur yang terkait dengan terminal yaitu:

1. Fungsi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran, teluk, ruang tunggu, papan informasi, toilet, kios-kios, loket, fasilitas parkir dari kendaraan pribadi dan lain-lain).
2. Fungsi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas, untuk menata lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus angkutan umum.
3. Fungsi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan pelayanan operasi angkutan umum, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak angkutan umum dan fasilitas pangkalan.

### 2.3 Klasifikasi Terminal

Kriteria masing-masing maka terminal dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Departemen Perhubungan, 1996) :

1. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Peranannya
  - a. Terminal primer adalah terminal untuk pelayanan arus barang dan penumpang (jasa angkutan) yang mencakup kawasan regional.
  - b. Terminal sekunder adalah terminal untuk pelayanan penumpang dan barang (jasa angkutan) yang bersifat lokal atau melengkapi kegiatan terminal primer.
2. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Fungsinya
  - a. Terminal utama adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)
  - b. Terminal madya adalah tempat

- terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)
- c. Terminal cabang adalah tempat terputusnya arus barang dan penumpang (jasa angkutan)
3. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan
    - a. Terminal penumpang adalah terminal untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang.
    - b. Terminal barang/Cargo adalah terminal untuk perpindahan (bongkar muat) barang dari moda transport yang satu ke moda transport yang lainnya.
    - c. Terminal khusus adalah terminal yang dipengaruhi oleh sifat-sifat barang yang diangkut.
    - d. Terminal truk adalah terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.
  4. Lokasi Terminal Ditinjau dari Aspek Tata Ruang
    - a. Dipinggir kota masih tersedia lahan yang cukup luas. Tersedianya lahan yang cukup luas ini akan memberikan peluang yang lebih besar bagi usaha pengembangan terminal.
    - b. Aktivitas dipinggir kota tidak terlalu padat. Dengan tingkat aktivitas yang rendah, diharapkan pembangunan maupun pengembangan terminal tidak akan terlalu banyak mengusur tempat tinggal tempat aktivitas penduduk.
    - c. Menghindari tumpang tindih perjalanan. Dengan lokasi di pinggiran kota, berarti arus regional tidak perlu masuk ke dalam kota karena perjalanan ke dalam kota akan dilayani oleh angkutan kota dari terminal tersebut ke seluruh bagian kota. Dengan demikian akan mengurangi *overlapping* perjalanan dengan tujuan yang sama sehingga

mengurangi beban jaringan jalan kota.

5. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanan Tingkat pelayanan terminal penumpang yang dinyatakan dengan jumlah arus minimum kendaraan persatuan waktu diklasifikasikan menjadi tiga golongan yaitu kendaraan, pemakai jasa dan operasionalnya seperti pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1.** Tingkat Pelayanan Terminal

| No | Tipe Terminal   | Jumlah Arus Kendaraan (kend/jam) |
|----|-----------------|----------------------------------|
| 1  | Terminal Tipe A | 50-100                           |
| 2  | Terminal Tipe B | 25-50                            |
| 3  | Terminal Tipe C | 25                               |

Sumber: Departemen Perhubungan Darat, (1995)

6. Klasifikasi Terminal Berdasarkan Ruang Terminal Berdasarkan kebutuhan ruang, terminal penumpang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
  - a. Terminal Utama  $\pm$  5 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatra, dan 3 ha untuk di Pulau lainnya.
  - b. Terminal Madya  $\pm$  3 ha untuk di Pulau Jawa dan Sumatra, dan 2 ha untuk di Pulau lainnya.
  - c. Terminal Cabang : tergantung kebutuhan. Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2.** Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal

| No | Kriteria                              | Terminal Tipe A   | Terminal Tipe B             | Terminal Tipe C              |
|----|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1  | Jaringan Trayek                       | AKAP + Tipe B     | AKDP + Tipe C               | Angdes/ Angkot               |
| 2  | Lokasi                                | Jl. Arteri Primer | Jl. Arteri/ Kolektor Primer | Jl. Kolektor/ Lokal Sekunder |
| 3  | Kelas Terminal                        | Minimal III A     | Minimal III B               | Minimal III B                |
| 4  | Jarak minimal antara 2 (dua) terminal | Minimal 20 Km     | Minimal 15 Km               | -                            |
| 5  | Luas Lahan                            | Minimal 5 Ha      | Minimal 3 Ha                | Sesuai Permintaan            |

|   |                    |               |              |                   |
|---|--------------------|---------------|--------------|-------------------|
| 6 | Akses keluar masuk | Minimal 100 m | Minimal 50 m | Sesuai Permintaan |
|---|--------------------|---------------|--------------|-------------------|

Sumber: Departemen Perhubungan Darat, (1995)

## 2.4 Pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/ kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100\% \quad (1)$$

$$X_r = \frac{\sum X}{N} \quad (2)$$

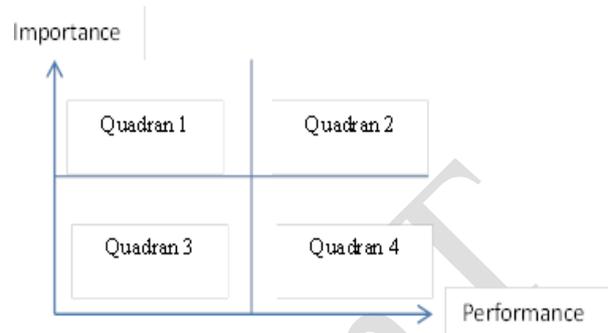
$$Y_r = \frac{\sum Y}{N} \quad (3)$$

dimana

- $T_k$  = Tingkat kesesuaian responden,
- $X$  = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja),
- $Y$  = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa,
- $X_r$  = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja),
- $Y_r$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa,
- $N$  = jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut

akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. Importance-Performance Diagram Kartesius

## 2.5 Pendekatan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Manfaat dilakukannya Customer Satisfaction Index (CSI) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Makale Tana Toraja. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Makale Tana Toraja dapat ditentukan dengan indikator nilai CSI yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan. Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah sebagai berikut,

Tabel 3. Rekomendasi Nilai CSI

| No. | Angka Indeks | Interpretasi Nilai CSI |
|-----|--------------|------------------------|
| 1.  | 81% - 100%   | Sangat Puas            |
| 2.  | 66% - 80%    | Puas                   |
| 3.  | 51% - 65%    | Cukup puas             |
| 4.  | 36% - 50%    | Kurang Puas            |
| 5.  | 0% - 35%     | Tidak Puas             |

## 3. METODE PENELITIAN

Metode dasar yang dipakai adalah metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana data yang diperoleh tidak hanya dinyatakan dengan angka atau bilangan akan tetapi juga dinyatakan dengan atribut. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui survey terhadap

pengguna terminal yaitu penumpang dan pengemudi. Data yang diperoleh dari hasil survey lapangan, yaitu data jumlah kedatangan dan keberangkatan kendaraan, hasil kuisioner persepsi pengguna terminal dan dokumentasi kondisi terminal dilapangan. Selain itu diperoleh juga data dari instansi terkait berupa peta jaringan jalan, data fasilitas terminal, jumlah armada, dan peta tata guna lahan.

Pengambilan data lapangan dilakukan selama 3 hari, pukul 07.00–22.00 WITA. Pengamatan dilakukan pada gerbang masuk dan gerbang keluar terminal Makale dengan mencatat jenis angkutan, dan waktu masuk dan keluar gerbang. Data sekunder yaitu data tersusun yang bersumber dari instansi terkait atau badan – badan terkait antara lain Unit Pengelola Terminal Makale. Data – data tersebut berupa data luas terminal, fasilitas terminal dan data- data angkutan umum (jumlah dan jenis angkutan).

Dalam penelitian ini diperlukan pengambilan data melalui metode survei data primer dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang dan pengemudi angkutan umum yang menggunakan terminal dan pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana (random sampling) yaitu dimana tiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel.. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang, yang terdiri dari 100 penumpang dan 100 pengemudi namun dalam hal ini hanya terdapat 73 responden penumpang dan 68 responden pengemudi..

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terminal Makale Tana Toraja merupakan terminal induk yang berfungsi sebagai terminal penumpang sekaligus sebagai terminal barang. Terminal Makale terletak di pinggir kota Makele dan merupakan fasilitas umum yang sangat berperan penting bagi kemajuan dan akses

wilayah disekitar kota Makale. Berdasarkan survey yang dilakukan dilokasi terminal diperoleh data bahwa Terminal Makale merupakan terminal tipe C dengan luas 12.086 m<sup>2</sup>.

Sebagai terminal dengan tipe yang standar Terminal Makale telah memiliki beberapa fasilitas seperti fasilitas keselamatan jalan, petugas keamanan, loket penjualan tiket AKDP, kantor penyelenggara terminal, petugas operasional, ruang tunggu dan toilet umum, warung/rumah makan, drainase, lampu penerangan ruang, jalur pemberangkatan dan kedatangan serta tempat naik dan turun penumpang dan tempat parkir kendaraan. Namun beberapa fasilitas yang juga seharusnya dimiliki oleh terminal standar tipe C tidak terdapat pada Terminal Makale yang dapat seperti jalur pejalan kaki, fasilitas kesehatan, bengkel kerusakan ringan kendaraan, pos dan informasi pelayanan kesehatan, pos keamanan terminal, jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum dan tarif angkutan umum, fasilitas peribadahan (musholla), fasilitas petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, smooking area, fasilitas audio utk informasi pelayanan, fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat dan ruang ibu menyusui.

Dengan berdasarkan hasil survey tersebut dapat diketahui bahwa Terminal Makale dari segi fasilitas belum memenuhi standar terminal Tipe C, terdapat 20 (dua puluh) yang tidak dimiliki Terminal Makale. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM 40, 2015 menunjukkan bahwa Terminal Makale dari segi fasilitas belum memenuhi standar yang ada.

### 4.1 Kapasitas Angkutan

Kapasitas Terminal adalah jumlah kendaraan yang dapat ditampung di dalam terminal dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4 :** Kapasitas Daya Tampung Terminal Makale

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| Jalur            | 250                |
| Jalur Kedatangan | 230                |
| Tempat Parkir    | 250                |
| Bangunan Kantor  | 520 m <sup>2</sup> |
| Tempat Tunggu    | Kapasitas          |

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Tana Toraja

## 4.2 Trayek Angkutan Terminal Makale

Klasifikasi jurusan untuk setiap sarana jenis kendaraan AKDP, AKAP, Angkutan Kota dan Angkutan Desa yang berada di Terminal Makale dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.** Sarana Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP)

| No. | Rute     | Jumlah Angkutan |         |
|-----|----------|-----------------|---------|
|     |          | Normal          | Lebaran |
| 1   | Toraja – | 15              | 18      |
| 2   | Toraja – | 6               | 8       |
| 3   | Toraja – | 4               | 6       |
| 4   | Toraja – | 20              | 22      |
| 5   | Toraja – | 10              | 12      |
| 6   | Toraja – | 4               | 6       |
| 7   | Toraja – | 4               | 6       |

Sumber : Dinas Pehubungan Kab. Tana Toraja

**Tabel 6.** Sarana Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP)

| No. | Rute             | Jumlah Angkutan |
|-----|------------------|-----------------|
| 1   | Toraja – Palu    | 6               |
| 2   | Toraja – Mamuju  | 6               |
| 3   | Toraja – Kolaka  | 6               |
| 4   | Toraja – Kendari | 6               |
| 5   | Toraja – Poso    | 6               |
| 6   | Toraja – Polmas  | 6               |

Sumber : Dinas Pehubungan Kab. Tana Toraja

**Tabel 7.** Sarana Angkutan Kota (AngKot)

| No. | Nomor Trayek | Nama Trayek | Rute                      | Jumlah Angkutan |
|-----|--------------|-------------|---------------------------|-----------------|
| 1   | 1a           | Angkot      | Term. Makale – Tondon     | 56              |
| 2   | 1b           | Angkot      | Term. Makale – Landa-lada | 20              |

Sumber : Dinas Pehubungan Kab. Tana Toraja

**Tabel 8.** Sarana Angkutan Pedesaan (AngDes)

| No. | Nomor | Rute                              | Jumlah Angkutan |
|-----|-------|-----------------------------------|-----------------|
| 1   | 3     | Term. Makale – Bolu               | 35              |
| 2   | 4     | Term. Makale – Sangalla – Batualu | 8               |
| 3   | 5     | Term. Makale – Rantetayo – Kurra  | 6               |

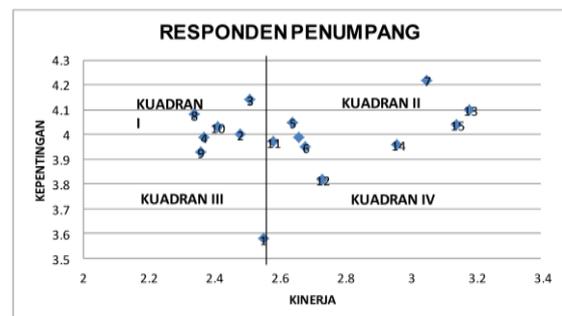
|    |    |                           |    |
|----|----|---------------------------|----|
| 4  | 6a | Term. Makale – Uluvalu    | 8  |
| 5  | 6b | Term. Makale – Bittuang   | 5  |
| 6  | 6c | Term. Makale – Malimbong  | 6  |
| 7  | 6d | Term. Makale – Batusura   | 6  |
| 8  | 6e | Term. Makale – Buakayu    | 6  |
| 9  | 7  | Term. Makale – Turunan    | 6  |
| 10 | 8a | Term. Makale – Marinding  | 6  |
| 11 | 8b | Term. Makale – Palipu     | 6  |
| 12 | 8c | Term. Makale – Buntu      | 6  |
| 13 | 8d | Term. Makale – Tampo      | 6  |
| 14 | 8e | Term. Makale – Salubarani | 16 |
| 15 | 9  | Term. Makale – Bera       | 6  |

Sumber : Dinas Pehubungan Kab. Tana Toraja

## 4.2 Analisis Kinerja Terminal Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal

### 1. Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Terminal Makale dari Responden Penumpang Angkutan

*Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan metode analisis yang mempunyai fungsi utama menampilkan informasi berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna layanan Terminal Makale (penumpang dan sopir angkutan umum) terhadap kuisioner yang dibagikan akan menampilkan hasil dari diperoleh dari kuisioner IPA dapat dilihat dari gambar 2.



**Gambar 2.** Diagram Kartesius untuk Pelayanan Terminal berdasarkan Responden Penumpang

Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan kuadran yang penanganannya harus diprioritaskan. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai sangat penting oleh penumpang sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan penumpang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah fasilitas keselamatan jalan (2), fasilitas keamanan Terminal (3), petugas keamanan (4), kantor penyelenggara terminal (5) perlu ditingkatkan dalam kebutuhan akan keluhan penumpang karena pada tingkat kinerjanya masih belum dapat memuaskan penumpang, toilet/Kamar mandi (8) serta fasilitas dan petugas kebersihan (10).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan kuadran yang perlu dipertahankan. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai telah sesuai antara tingkat kinerjanya dan tingkat kepentingannya oleh penumpang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah ruang tunggu (7), keterjangkauan letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan (13) dan tempat naik turun penumpang (15).

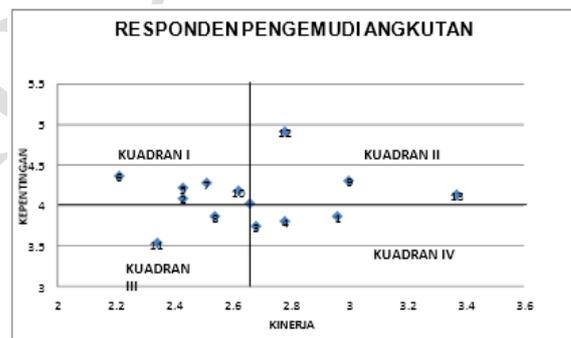
Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan kuadran yang penanganannya kurang diprioritaskan. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai kurang penting oleh penumpang sedangkan tingkat kinerjanya biasa atau cukup. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah jalur pejalan kaki (1), kios/kantin (9), Drainase (11)

Kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai kurang penting oleh penumpang sedangkan tingkat kinerjanya sangat baik. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah keteraturan Petugas operasional (6), keteraturan petugas operasional yang melaksanakan operasional kegiatan pada terminal Makale memiliki kinerja sangat baik namun dalam kuadran ini menurut

penumpang kurang penting/ petugas operasional terlalu berlebihan, lampu penerangan (12), Informasi pelayanan (14) informasi pelayanan pada Terminal Makale baik itu papan-papan informasi serta komponen seperti rambu-rambu yang menunjukkan tentang informasi rute trayek dan lainnya dinilai kurang penting bagi penumpang sedangkan kinerja pada informasi pelayanan sangat baik.

## 2. Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Terminal Makale dari Responden Pengemudi Angkutan

Penilaian kinerja terminal juga dilakukan oleh pengguna terminal lainnya yaitu pengemudi angkutan. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap pengemudi angkutan dihasilkan data yang dapat dilihat pada grafik 2 berikut :



**Gambar 3.** Diagram Kartesius untuk Pelayanan Terminal berdasarkan Responden Pengemudi

Penyebaran dari 13 indikator pelayanan Terminal Makale berdasarkan Pengemudi (Kru angkutan) dalam empat Kuadran Kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut : Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan kuadran yang penanganannya harus diprioritaskan. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai sangat penting oleh pengemudi (kru angkutan) sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan penumpang. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah Fasilitas keamanan (2), Toilet/Kamar mandi (5), Kios/Kantin (6), fasilitas dan

petugas kebersihan (7), keterjangkauan letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan (10)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan kuadran yang perlu dipertahankan. Berdasarkan penilaian dari pengemudi (kru angkutan) indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah lampu penerangan (9), informasi angkutan jalan (12) dan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (13)

Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan kuadran yang penanganannya kurang diprioritaskan. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai kurang penting oleh pengemudi (kru angkutan) sedangkan tingkat kerjanya biasa atau cukup. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah drainase (8) dan tempat informasi pelayanan terminal (11).

Kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Adapun indikator pelayanan yang ada dalam kuadran ini yaitu dinilai kurang penting oleh pengemudi (kru angkutan) sedangkan tingkat kerjanya sangat baik. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelayakan kendaraan umum (1), pelayanan petugas keamanan

### 4.3 Pendekatan Berdasarkan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

#### 1. Tingkat Kesesuaian dan Nilai CSI Terminal Makale Dari Pengemudi Angkutan

**Tabel 9.** Tingkat Kesesuaian dan Nilai CSI Terminal Makale Dari Penumpang

| No.                                       | Indikator     | Penilaian | Penilaian | Tingkat | Penilaian |
|---|---------------|-----------|-----------|---------|-----------|
| 1   | 2             | 3         | 4         | 5       | 6         |
| <b>Pelayanan Keselamatan</b>              |               |           |           |         |           |
| 1   | Lajur Pejalan | 186       | 261       | 71.26%  | Puas      |
| 2   | Fasilitas     | 181       | 292       | 61.99%  | Cukup     |
| <b>Pelayanan Keamanan</b>                 |               |           |           |         |           |
| 3   | Fasilitas     | 183       | 302       | 60.60%  | Cukup     |
| 4   | Petugas       | 173       | 291       | 59.45%  | Cukup     |
| <b>Pelayanan Kehandalan/Keteraturan</b>   |               |           |           |         |           |
| 5   | Kantor        | 193       | 296       | 65.20%  | Cukup     |
| 6   | Petugas       | 196       | 288       | 68.06%  | Puas      |
| <b>Pelayanan Kenyamanan</b>               |               |           |           |         |           |
| 7   | Ruang Tunggu  | 223       | 308       | 72.40%  | Puas      |
| 8   | Toilet        | 171       | 298       | 57.38%  | Cukup     |
| 9   | Kios/Kantin   | 172       | 287       | 59.93%  | Cukup     |
| 10  | Fasilitas dan | 176       | 294       | 59.86%  | Cukup     |
| 11  | Drainase      | 188       | 290       | 64.83%  | Cukup     |
| 12  | Lampu         | 199       | 279       | 71.33%  | Puas      |
| <b>Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan</b> |               |           |           |         |           |
| 13  | Letak jalur   | 232       | 299       | 77.59%  | Puas      |
| 14  | Informasi     | 216       | 289       | 74.74%  | Puas      |
| 15  | Tempat        | 229       | 295       | 77.63%  | Puas      |

Berdasarkan data yang ada, penilaian rata-rata kepuasan penumpang terhadap 15 indikator pelayanan Terminal Makale, diperoleh persentasi sangat puas 0%, puas 47%, cukup puas 53%, kurang puas 0% dan tidak puas sebanyak 0%.

#### 2. Tingkat Kesesuaian dan Nilai CSI Terminal Makale Dari Pengemudi Angkutan

**Tabel 10.** Tingkat kesesuaian dan nilai CSI Terminal Makale dari Pengemudi Angkutan

| No.                                       | Indikator      | Penilaian | Penilaian | Tingkat | Penilaian CSI |
|---|----------------|-----------|-----------|---------|---------------|
| <b>Pelayanan Keselamatan</b>              |                |           |           |         |               |
| 1   | Pos, Fasilitas | 201       | 263       | 76.43%  | Puas          |
| <b>Pelayanan Keamanan</b>                 |                |           |           |         |               |
| 2   | Fasilitas      | 165       | 278       | 59.35%  | Cukup Puas    |
| 3   | Petugas        | 182       | 255       | 71.37%  | Puas          |
| <b>Pelayanan Kehandalan/Keteraturan</b>   |                |           |           |         |               |
| 4   | Kantor         | 189       | 259       | 72.97%  | Puas          |
| <b>Pelayanan Kenyamanan</b>               |                |           |           |         |               |
| 5   | Toilet/Kamar   | 165       | 287       | 57.49%  | Cukup Puas    |
| 6   | Rumah          | 150       | 297       | 50.51%  | Cukup Puas    |
| 7   | Fasilitas dan  | 171       | 284       | 60.21%  | Cukup Puas    |
| 8   | Drainase       | 173       | 263       | 65.78%  | Cukup Puas    |
| 9   | Lampu          | 204       | 293       | 69.62%  | Puas          |
| <b>Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan</b> |                |           |           |         |               |
| 10  | Letak jalur    | 178       | 284       | 62.68%  | Cukup Puas    |
| 11  | Informasi      | 159       | 241       | 65.98%  | Cukup Puas    |
| 12  | Informasi      | 189       | 266       | 71.05%  | Puas          |
| 13  | Tempat Parkir  | 229       | 281       | 81.49%  | Sangat Puas   |

Berdasarkan data yang ada, penilaian rata-rata kepuasan pengemudi terhadap 13 indikator pelayanan Terminal Makale diperoleh persentasi tingkat kepuasan pengemudi angkutan yaitu 8% sangat puas, 39% puas, 54% cukup puas dan kurang puas dan tidak puas sebanyak 0%.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan kesimpulan yang diperoleh

1. Berdasarkan segi pelayanan angkutan, Terminal Makale melayani Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang seharusnya dilayani oleh terminal untuk Tipe A, sedangkan luas terminal Makale hanya 12.086 m<sup>2</sup>. Untuk segi tingkat pelayanan jumlah arus angkutan kendaraan seharusnya Terminal Makale masuk dalam kelas terminal Tipe A karena arus kendaraan pada Terminal

Makale melebihi dari aturan tingkat pelayanan jumlah arus kendaraan untuk tipe C yang seharusnya hanya 25 kendaraan/jam.

2. Hasil penelitian Terminal Makale dari segi fasilitas belum memenuhi peraturan standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan untuk terminal Tipe C menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM 40, 2015. Masih ada 16 (enam belas) jenis pelayanan yang belum ada pada terminal Makale, diantaranya jalur pejalan kaki, jalur evakuasi, alat pemadam, pos fasilitas dan petugas kesehatan, pos fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum, informasi fasilitas keselamatan, informasi fasilitas kesehatan, informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor, fasilitas keamanan, media pengaduan gangguan keamanan, petugas keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, fasilitas peribadahan/Musholla, fasilitas dan petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, serta area merokok.
3. Penumpang dan pengemudi angkutan cukup puas atas kinerja indikator pelayanan di Terminal Makale dengan nilai indeks kepuasan penumpang 53%, dan pengemudi 54%. Beberapa indikator pelayanan Terminal Makale yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna jasa, yaitu fasilitas keselamatan jalan, fasilitas keamanan, petugas keamanan, kantor penyelenggara terminal, fasilitas dan petugas kebersihan, toilet/kamar mandi, kios/kantin, keterjangkauan letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran dari peneliti kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola Terminal Makale maupun pemertintah Daerah Kabupaten Tana Toraja dan Pengguna Jasa Terminal Makale sebagai berikut :

1. Memperhatikan kondisi eksisting Terminal Makale, dan melengkapi indikator pelayanan terminal sesuai dengan standar pelayanan terminal tipe C. Sehingga dapat memberikan pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/ keteraturan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan bagi pengguna jasa yang dapat berdampak bagi peningkatan pengguna jasa.
2. Meningkatkan kinerja standar pelayanan yang ada di Terminal Makale yang masih mengalami kekurangan, dengan memperbaiki fasilitas yang ada yaitu kebersihan terminal yang masih kurang, Toilet yang masih kurang bersih, dan Kantin/kios yang tidak teratur serta keterjangkauan letak jalur keberangkatan dan jalur kedatangan.
3. Bagi pemerintah Kabupaten Tana Toraja untuk memperluas lahan atau mencari lahan yang lebih luas bagi Terminal Makale agar dapat meningkat menjadi terminal tipe B dengan tindak lanjut pengembangan strategi yang ada dan studi lebih lanjut agar Terminal Makale berfungsi secara optimal di tahun-tahun yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Abubakar, Iskandar. (1995). Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Adisasmita, Sakti Adji. (2011), Perencanaan Pembangunan Transportasi, Graha Ilmu, Yogyakarta

2. Arifin, Triana Sharly P. (2017), Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang). Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil, Universitas Mulawarman.
3. Departemen Perhubungan. (1993), Peraturan Pemerintah No 43 Tentang Lalu Lintas Dan P rasarana Jalan,Jakarta.
4. Edward,K. Morlok. (1988), Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Penerbit Erlangga, Jakarta. Irawan, D. (2005), Evaluasi Kinerja Bis Baranagsiang Bogor, Tugas Akhir Fakultas Teknik Jurusan Sipil Universitas Kristen Maranatha.
5. Karamoy, Ary Edwin, (2005). Evaluasi Kinerja Terminal Bis Harjamukti Cirebon, Tugas Akhir Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha.Bandung.
6. Konda, Vemelia. (2017), Pengaruh Layanan Terminal Bolu di Kecamatan Tallunglipu Terhadap Pertumbuhan Wilayah Kabupaten Toraja Utara, Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota Jurusan Arsitektur Universitas Sam Ratulangi Manado.
7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015), Peraturan Pemerintah No. 40 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
8. Silvia, Nelson Francisco A.D.S. (2015), Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora DiliTimor Leste). Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil, Universitas Brawijaya.
9. Susilo,B.H. (1985), Karakteristik dan Studi Lalu Lintas, Diktat Kuliah Teknik Lalu Lintas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung. Utama, Ody Wahyu Prasetya. (2015), Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi, Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.