

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE
A ARJOSARI MALANG**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

2025

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE
A ARJOSARI MALANG**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

2025

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A
ARJOSARI MALANG**

disusun oleh:


MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

telah disetujui oleh:

Tanggal, 7 Juli 2025

DOSEN PEMBIMBING I



Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19840829 201902 2 001

DOSEN PEMBIMBING II



A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T.

NIP. 19900519 201902 1 002

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA
SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI
DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP
II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD NUR WAHID

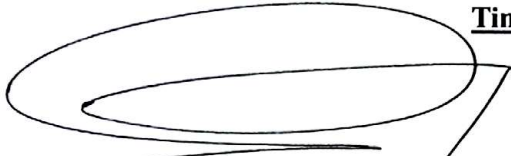
2203039

Telah diseminarkan di depan Penguji

Pada Tanggal, 10 Juli 2025

Dinyatakan lulus dan memenuhi syarat oleh :

Tim Penguji



Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T

NIP. 19820530 200912 1 003



Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19840829 201902 2 001



I Wayan Yudi Martha Wiguna, S.T., M.T.

NIP. 19861221 201902 1 001

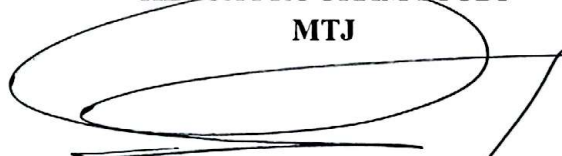


A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T.

NIP. 19900519 201902 1 002

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
MTJ**



Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.

NIP. 19820530 200912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Muhammad Nur Wahid, Notar. 2203039, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar Pustaka. Selain itu, tidak ada bagian Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang diterapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 24 Juni 2025

Penulis



Muhammad Nur Wahid
Notar. 2203039

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga penulisan Kertas Kerja Wajib dengan judul “Analisis Kinerja Layanan Dengan Metode CSI Dan IPA Serta Tingkat Pemenuhan Fasilitas Terminal Sebagai Dasar Pemberian Rekomendasi Untuk Revitalisasi Tahap II Pada Terminal Tipe A Arjosari Malang” dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan;
4. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd. dan Bapak A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing;
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
6. Rekan Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III.

Penulis menyadari Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan masukan pembaca sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan laporan ini. Semoga laporan ini mampu memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat. Khususnya mampu memberikan suatu manfaat bagi pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang.

Tabanan, 24 Juni 2025
Penulis,



MUHAMMAD NUR WAHID

Notar. 2203039

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	9
BAB II GAMBARAN UMUM	10
2.1 Kondisi Wilayah	10
2.2 Kondisi Objek	12
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	16
3.1 Terminal	16
3.1.1 Pengertian Terminal	16
3.1.2 Fungsi Terminal	16
3.1.3 Revitalisasi Terminal	17
3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang	17
3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang	19
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
3.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
3.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
3.7 Penelitian Terdahulu	27
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	31
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31

4.1.1 Data Sekunder	31
4.1.2 Data Primer	31
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Metode Analisis Data	42
4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)	42
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	43
4.3.3 Keterpenuhan Fasilitas Terminal Berdasarkan PM 24 Tahun 2021	44
4.3.4 Cara Menentukan Keterkaitan antara Analisis CSI, IPA, dan Keterpenuhan Fasilitas Berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II.....	45
4.4 Bagan Alir Penelitian	48
4.5 Timeline Kegiatan	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Data Penelitian.....	51
5.1.1 Penentuan Sampel.....	51
5.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja.....	52
5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan	54
5.1.4 Analisis <i>Customer satisfaction index</i> (CSI).....	57
5.1.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	63
5.1.6 Analisis Keterpenuhan Fasilitas Terminal	74
5.1.7 Keterkaitan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), Customer satisfaction index (CSI), dan Keterpenuhan Fasilitas untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II.....	77
5.2 Rekomendasi Perbaikan Kinerja dan Kualitas Layanan	82
BAB VI PENUTUP	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. 1 Bobot Penilaian.....	34
Tabel 4. 2 Tabel Bobot Penilaian Kepentingan	34
Tabel 4. 3 Tabel Bobot Penilaian Kepuasan	35
Tabel 4. 4 Indikator Pelayanan	36
Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Nilai r Signifikasi 5% dan 1%.....	41
Tabel 4. 6 Koefisien Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 7 Kriteria Tingkat Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 4. 8 Formulir Survei Inventarisasi	45
Tabel 4. 9 Timeline Kegiatan.....	50
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	52
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	54
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan	55
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	57
Tabel 5. 5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	60
Tabel 5. 6 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan.....	62
Tabel 5. 7 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Layanan	65
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Ketersediaan Fasilitas Utama Terminal Arjosari.....	74
Tabel 5. 9 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Utama Terminal Arjosari	75
Tabel 5. 10 Hasil Analisis Ketersedia Fasilitas Penunjang Terminal Arjosari	76
Tabel 5. 11 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Arjosari	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang.....	10
Gambar 2. Batas Wilayah Kelurahan Arjosari	11
Gambar 3. Layout Terminal Tipe A Arjosari Malang.....	12
Gambar 4. Kondisi Terminal Arjosari Saat Revitalisasi	14
Gambar 5. Kondisi Terminal Arjosari Setelah Revitalisasi.....	14
Gambar 6. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan	26
Gambar 7. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan	44
Gambar 8. Bagan Alir Penelitian	48
Gambar 9. Hasil Diagram Kartesius	67
Gambar 10. Keterpenuhan Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari.....	75
Gambar 11. Kondisi Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari.....	75
Gambar 12. Keterpenuhan Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari	76
Gambar 13. Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari Malang	77
Gambar 14. Layanan Fasilitas Toilet Pada Terminal	83
Gambar 15. Layanan Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal.....	86
Gambar 16. Layanan Fasilitas Kebersihan dan Petugas di Terminal	88
Gambar 17. Layanan Fasilitas Keselamatan Jalan Pada Terminal.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Jumlah Penumpang Terminal Tipe A Arjosari 2024.....	102
Lampiran 2. Data Jumlah Penumpang Terminal Arjosari Oktober 2024.....	104
Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan dan Fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari Malang.....	106
Lampiran 4. Tabel Distribusi Nilai r Signifikansi 5% dan 1%.....	115
Lampiran 5. Hasil Input Kinerja Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan Terminal.....	116
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kinerja.....	132
Lampiran 7. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan Terminal.....	153
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	170
Lampiran 9. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	188
Lampiran 10. Hasil Analisis GAP Importance Performance Analysis (IPA)....	189
Lampiran 11. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	190
Lampiran 12. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan.....	191
Lampiran 13. Formulir Hasil Survei Inventarisasi Terminal.....	193
Lampiran 14. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	198
Lampiran 15. Dokumentasi Survei Inventarisasi Terminal.....	201
Lampiran 16. Dokumentasi Validasi Instrumen Penelitian.....	202
Lampiran 17. Lembar Asistensi Bimbingan.....	203

INTISARI

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA
SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI
DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP
II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG**

Oleh
MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

Terminal Tipe A Arjosari Malang merupakan terminal utama yang melayani rute AKDP dan AKAP dengan volume penumpang tinggi. Revitalisasi tahap pertama dilakukan pada Agustus 2024 hingga Januari 2025, namun belum seluruh fasilitas dan layanan terminal diperbaiki secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan, keterpenuhan fasilitas, dan tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), serta analisis keterpenuhan fasilitas berdasarkan PM 40 Tahun 2015 dan PM 24 Tahun 2021 sebagai dasar pemberian rekomendasi untuk Revitalisasi Tahap II pada Terminal Tipe A Arjosari. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 71,68%, dikategorikan baik. Namun, masih terdapat dua faktor layanan dengan tingkat kepuasan terendah, yaitu kenyamanan dan keselamatan. IPA menunjukkan lima indikator layanan yang berada di Kuadran I (prioritas utama), yaitu toilet, jalur evakuasi, ruang tunggu, fasilitas kebersihan, dan fasilitas keselamatan jalan. Analisis keterpenuhan fasilitas menunjukkan bahwa 14% fasilitas utama dan 36% fasilitas penunjang belum terpenuhi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa layanan telah direvitalisasi, namun kinerjanya masih belum sesuai harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan layanan dan penambahan fasilitas secara prioritas pada lima indikator tersebut. Penelitian ini menjadi dasar dalam perencanaan Revitalisasi Tahap II yang lebih tepat sasaran, efisien, dan berbasis kebutuhan

penumpang, serta mendukung peningkatan kualitas terminal secara berkelanjutan sesuai standar pelayanan minimal.

Kata Kunci : Revitalisasi Terminal, Kinerja layanan, Kepuasan Pengguna, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*



ABSTRACT

SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS USING THE CSI AND IPA METHODS AND THE FULFILLMENT LEVEL OF TERMINAL FACILITIES AS THE BASIS FOR PROVIDING RECOMMENDATIONS FOR PHASE II REVITALIZATION OF ARJOSARI TYPE A TERMINAL IN MALANG

By

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

Arjosari Type A Terminal in Malang is a major terminal serving both intercity (AKDP) and interprovincial (AKAP) routes with high passenger volume. The first phase of revitalization was carried out from August 2024 to January 2025, but not all facilities and services were fully improved. This study aims to analyze service performance, facility fulfillment, and passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and facility fulfillment analysis based on Ministry Regulations PM 40 of 2015 and PM 24 of 2021. The results show that the CSI score reached 71.68%, which is categorized as good. However, two service factors—comfort and safety—had the lowest satisfaction levels. The IPA analysis identified five service indicators in Quadrant I (top priority), namely toilets, evacuation routes, waiting areas, cleaning facilities, and road safety facilities. The facility fulfillment analysis shows that 14% of main facilities and 36% of supporting facilities are still unmet. These findings indicate that even though some services have been revitalized, their performance has not yet met user expectations. Therefore, this study recommends prioritized improvements and additional facilities focusing on the five main indicators. This research serves as a foundation for planning the second phase of terminal revitalization that is more targeted, efficient, and based on passenger needs. It also supports ongoing efforts to improve terminal quality in line with minimum service standards.

Keywords : *Terminal Revitalization, User Satisfaction, Minimum Service Standards for Terminals, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revitalisasi merupakan usaha-usaha untuk menjadikan sesuatu itu menjadi penting dan perlu sekali. Revitalisasi diperlukan untuk terminal penyegaran sangat dan peningkatan fasilitas terminal. Revitalisasi ini berguna untuk menata ulang terminal yang diharapkan dampaknya akan sampai kepada masyarakat, pengusaha dan pemerintah dari aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek fisik (Nurhayati dan Amalia, 2019). Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015). Terminal Tipe A Arjosari terletak di Jl. Raden Intan No.1, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126, merupakan salah satu terminal utama yang melayani berbagai rute transportasi darat.

Terminal Bus di Terminal Arjosari merupakan terminal penumpang tipe A di Kota Malang. Sebagai terminal dengan Kelas A, Terminal Bus di Terminal Arjosari berada di bawah yurisdiksi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, digunakan untuk layanan transportasi angkutan penumpang umum antar kota dan antar provinsi (AKAP) serta angkutan lintas batas antar nasional, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP). Berdasarkan data (Direktorat Prasarana Transportasi Jalan, 2025) mengenai Profil Terminal Terminal Tipe A Arjosari 2025, Terminal ini memberikan akses pelayanan kepada angkutan umum AKAP, dan AKDP dengan jumlah armada AKDP sebanyak 197 armada dan jumlah armada AKAP sebanyak 160 armada. Jurusan yang dilayani mencakup AKDP non ekonomi sebanyak 9 jurusan, AKDP Ekonomi sebanyak 5 jurusan, dan AKAP sebanyak 20 jurusan. Dengan luas lahan mencapai 28.150 m². Terminal Tipe A Arjosari dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang, seperti ruang tunggu, area parkir, dan aksesibilitas yang cukup baik.

Terminal Tipe A Arjosari merupakan terminal utama di Malang dengan volume penumpang yang tinggi. Berdasarkan (Data Produksi Terminal Arjosari) pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari mencatat jumlah penumpang yang signifikan dengan total penumpang kedatangan sebanyak 578.680 penumpang dan total penumpang keberangkatan sebanyak 1.271.255 penumpang. Data menunjukkan bahwa pada bulan April, terdapat 61.831 penumpang yang datang dan 137.718 penumpang yang berangkat. Bulan Oktober mencatat jumlah tertinggi dengan 78.949 penumpang datang dan 177.997 penumpang berangkat. Data Rata-rata Harian Penumpang Keberangkat sebanyak 3500 penumpang, dan Penumpang Kedatangan 2200 penumpang. Angka ini memberikan informasi mengenai tingginya permintaan akan transportasi publik di wilayah Malang dan sekitarnya, serta menunjukkan pentingnya terminal dalam mendukung mobilitas masyarakat. Angka-angka ini menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Malang, dengan volume penumpang yang tinggi setiap bulannya.

Data dari (LPSE Kementerian Perhubungan, 2024) dengan satuan kerja Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XI Prov Jawa Timur, dilakukan Revitalisasi atau Peningkatan Terminal Tipe A Arjosari mulai dari bulan Agustus 2024 hingga Januari 2025. Namun, berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan dan observasi langsung di lapangan, didapatkan informasi bahwa tidak semua layanan dan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari dilakukan revitalisasi secara penuh. Layanan dan fasilitas yang dilakukan revitalisasi secara penuh dilakukan dengan penambahan fasilitas atau perlengkapan pada setiap layanan dan fasilitasnya. Sedangkan, sebagian fasilitas lainnya hanya dilakukan perawatan berkala berupa pembersihan atau perbaikan ringan pada layanan dan fasilitas tersebut.

Faktor Kinerja Pelayanan yang dilakukan analisis yaitu berdasarkan standar pelayanan minimal (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Faktor yang dimaksud yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan. Pada penelitian ini, Faktor-faktor tersebut dibagi menjadi 37 indikator layanan yang

diberikan secara langsung pada penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Berdasarkan survei lapangan, didapatkan informasi bahwa 12 indikator layanan dilakukan revitalisasi secara penuh. Fasilitas dan layanan terminal tersebut meliputi Lajur Pejalan Kaki, Fasilitas Keselamatan Jalan, Jalur Evakuasi, Pos dan Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Keamanan, Media Pengaduan Gangguan Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, Ruang Baca, Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai. Sedangkan 25 indikator layanan terminal lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih 32% layanan dan fasilitas terminal telah selesai dilakukan revitalisasi. Sehingga terdapat 68% layanan fasilitas lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh dan dapat dilakukan perbaikan pada revitalisasi tahap selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kinerja layanan, keterpenuhan fasilitas terminal, dan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal Tipe A Arjosari terhadap Indikator layanan yang telah dilakukan revitalisasi secara penuh dan layanan terminal lainnya yang hanya dilakukan perawatan secara berkala. Sehingga penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan dan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari pada Revitalisasi tahap selanjutnya secara tepat, sesuai dengan prioritas utama yang dihasilkan dari preferensi penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal. Penelitian ini juga dapat mendukung upaya efisiensi yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan, sehingga kinerja layanan dapat meningkat walaupun dengan adanya kebijakan efisiensi yang ada.

Analisis tingkat kepuasan perlu dilakukan, seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang, penting untuk menganalisis kepuasan mereka terhadap layanan yang ada pada Terminal Arjosari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait kepuasan penumpang terhadap layanan yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang sesuai dengan standar minimal pelayanan (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terutama

setelah dilakukannya revitalisasi pada Terminal Arjosari dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di terminal. Pentingnya menganalisis kepuasan penumpang di terminal transportasi telah dibahas dalam berbagai penelitian. Menurut penelitian oleh (Dormawaty et al., 2020), penumpang akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan dapat memenuhi dan melebihi harapan dari penumpang sebaliknya penumpang akan merasa kurang puas jika pelayanan yang di rasakan tidak dapat memenuhi harapan dari penumpang tersebut. Kemudian pada penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis terkait pemenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Fasilitas yang dimaksud yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik di terminal dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Dormawaty et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur Tingkat Kepuasan penumpang terhadap layanan di Terminal Tipe A Arjosari serta Tingkat Keterpenuhan Fasilitas terminal. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan data numerik yang objektif, sehingga analisis statistik dapat dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder, seperti data jumlah penumpang harian terminal, serta data primer yang diperoleh melalui survei inventarisasi terminal dan penyebaran kuesioner kepada penumpang angkutan umum yang mendapatkan pelayanan dari Terminal Tipe A Arjosari. Untuk metode pengumpulan data, penelitian ini melakukan survei lapangan dengan melakukan survei inventarisasi terminal untuk mendapatkan data terkait keterpenuhan fasilitas terminal. Kemudian survei dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang di terminal juga dilakukan, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan penumpang terhadap berbagai aspek layanan, seperti keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, keteraturan layanan, dan kesetaraan.

Variabel dari Kinerja Pelayanan yang akan dilakukan analisis yaitu berdasarkan standar pelayanan minimal (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Variabel yang dimaksud yaitu keamanan, kenyamanan, keterjangkauan dan kesetaraan, keselamatan, keteraturan. Variabel yang dianalisis melalui penggunaan metode analisis Metode Importance-Performance Analysis (IPA) karena memiliki kelebihan yang signifikan dalam menganalisis kepuasan penumpang. Metode IPA untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna layanan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi 4 kuadran (Fauzia & Prasetyanto, 2023). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Putri Ulina Panjaitan, 2025). *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis untuk memetakan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki (Fauzia & Prasetyanto, 2023).

- Metode yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yaitu dilakukan pengukuran kepuasan penumpang dengan menghitung Indeks kepuasan penumpang. CSI (Customer Satisfaction Index) ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari pihak terminal yang telah dirasakan oleh konsumen (Afifudin et al., 2023). Walaupun pada hasil penilaian dari kepuasan penumpang terhadap kualitas kinerja pelayanan di Terminal Tipe A Arjosari sudah menunjukkan hasil yang baik, tetapi belum mencapai tingkat kepuasan 100%, sehingga masih terdapat ruang untuk peningkatan layanan. Hasil evaluasi ini juga dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau pembandingan dengan terminal-terminal lain yang kualitas pelayanannya masih tergolong rendah, baik dari segi fasilitas maupun kepuasan pengguna layanan. Selain itu, Terminal Arjosari dapat menjadi contoh nyata dalam penerapan pelayanan yang ideal dan sesuai dengan standar minimal pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, serta sesuai

dengan ekspektasi dan kebutuhan penumpang. Dengan demikian, hasil analisis ini diharapkan tidak hanya mendorong peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Arjosari, tetapi juga memberikan acuan untuk perbaikan menyeluruh dalam pengelolaan terminal-terminal lainnya di Indonesia.

Variabel dari Keterpenuhan fasilitas Terminal akan dilakukan analisis yaitu berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Fasilitas yang dimaksud yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Dengan demikian, metode ini masih sangat relevan dan tepat digunakan dalam penelitian untuk menganalisis kinerja layanan, tingkat kepuasan pengguna layanan di Terminal Tipe A Arjosari, menganalisis keterpenuhan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari, dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan penumpang, serta membantu pengelola terminal dalam meningkatkan layanan yang ada.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan, karena berdasarkan hasil temuan di lapangan dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki peran penting sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi Revitalisasi Tahap II Terminal Tipe A Arjosari Malang. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi layanan dan fasilitas terminal secara umum, tetapi juga menilai secara langsung sejauh mana revitalisasi yang telah dilakukan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA), penelitian ini mampu menunjukkan aspek-aspek layanan mana saja yang dianggap penting oleh penumpang namun masih belum terpenuhi secara optimal. Hasil ini menjadi acuan penting untuk menyusun prioritas dalam perencanaan revitalisasi tahap selanjutnya. Dengan memanfaatkan hasil analisis ini, pelaksanaan revitalisasi tahap kedua dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna terminal. Sehingga, perbaikan tidak dilakukan secara menyeluruh tanpa pertimbangan, tetapi difokuskan pada aspek-aspek yang memang mendesak dan berdampak langsung terhadap

kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, dan kepuasan penumpang. Di sisi lain, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga mendukung pelaksanaan kebijakan efisiensi yang dijalankan oleh pemerintah. Melalui revitalisasi yang berbasis data dan kebutuhan riil, pengelolaan anggaran dapat lebih efektif karena hanya difokuskan pada layanan dan fasilitas yang benar-benar perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya berguna bagi pengelola Terminal Arjosari saja, tetapi juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kementerian Perhubungan dan pihak terkait lainnya dalam meningkatkan pelayanan terminal secara lebih luas. Penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi dan pemantauan berkala terhadap kualitas pelayanan di terminal agar perbaikan yang dilakukan tidak berhenti pada satu tahap saja, tetapi berkelanjutan dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah serta harapan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menetapkan terminal ini menjadi studi kasus pengajuan kertas kerja wajib dengan judul “ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Terminal Tipe A Arjosari ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan di Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal?
2. Bagaimanakah kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan?
3. Bagaimana keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan?

4. Bagaimana rekomendasi yang tepat untuk dilakukan pada Revitalisasi Tahap II?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kepuasan penumpang terhadap layanan di Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal;
2. Menganalisis terkait kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
3. Menganalisis terkait keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan;
4. Menentukan rekomendasi yang tepat untuk dilakukan pada Revitalisasi Tahap II.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Taruna/I Politeknik Transportasi Darat Bali yaitu penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas dan memperdalam pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam peningkatan Kurikulum yang ada kedepannya. Temuan dan data yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan mampu membantu penyusunan materi pembelajaran yang lebih relevan dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat mencetak lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap bersaing di dunia transportasi darat secara profesional;

3. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan dasar perencanaan bagi pengelola Terminal Tipe A Arjosari dan pemerintah Kota Malang dalam menyusun kebijakan perbaikan layanan dan fasilitas secara tepat sasaran. Hasil analisis dari penelitian ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas revitalisasi tahap selanjutnya, khususnya pada aspek-aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun belum menunjukkan kinerja optimal, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan efisiensi penggunaan anggaran.

1.5 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

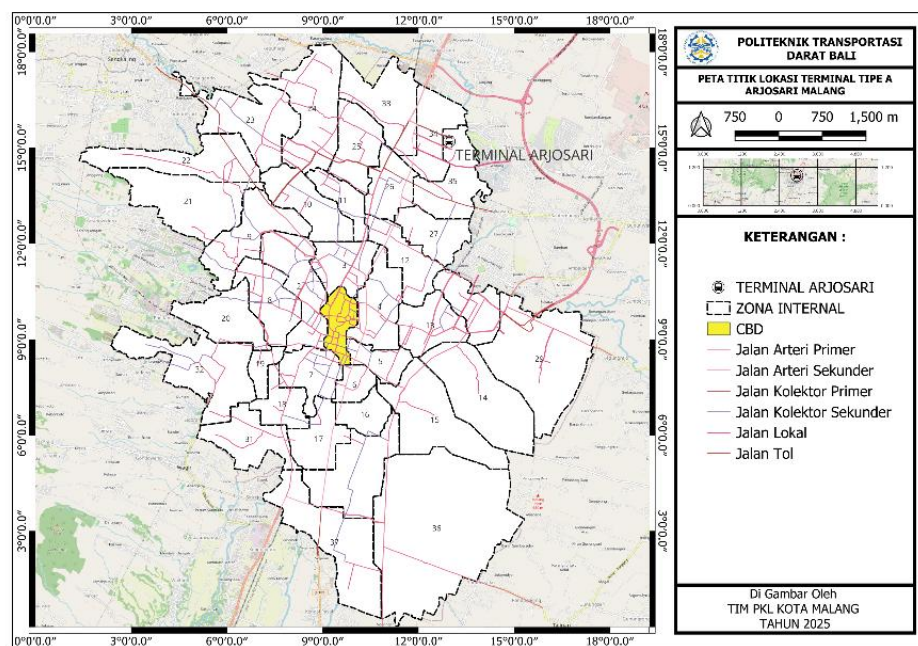
1. Lokasi penelitian yang dipilih hanya pada terminal Tipe A Arjosari Kota Malang;
2. Responden dalam penelitian ini terbatas pada penumpang angkutan umum yang sedang atau pernah menggunakan layanan di Terminal Tipe A Arjosari, sebagai pengguna langsung layanan terminal;
3. Penelitian ini hanya menganalisis terkait kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
4. Penelitian ini hanya menganalisis terkait keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan;
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang, dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dan fasilitas;
6. Indikator yang dinilai penumpang selaku responden dalam penelitian mengacu pada layanan yang diketahui dan diperoleh penumpang/responden berdasarkan pada standar pelayanan minimal PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

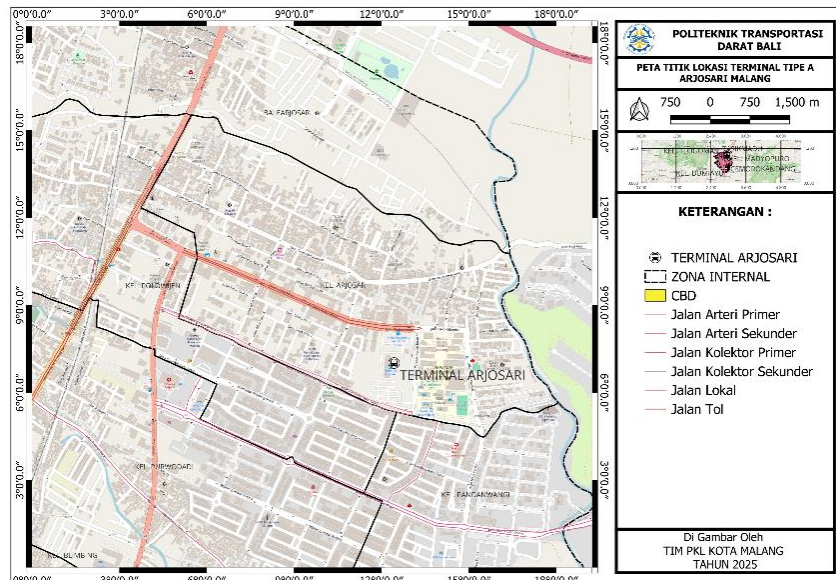
Penelitian ini dilakukan pada Terminal Tipe A Arjosari yang terletak di Kota Malang. Lokasi terminal dapat dilihat pada gambar 1.



(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang

Berdasarkan dari Gambar 1. Terminal Tipe A Arjosari terletak di Desa Arjosari yaitu pada titik koordinat $-7.933401618560969, 112.65903328420156$. Desa Arjosari merupakan suatu desa di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur tepatnya terletak di bagian Utara dari Kota Malang.



(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 2. Batas Wilayah Kelurahan Arjosari

Berdasarkan Data BPS Tahun 2024, Kelurahan Arjosari memiliki luas wilayah 1,08 km² yang terdiri dari 5 Rukun Warga (RW) dan 34 Rukun Tetangga (RT). Adapun batas-batas di sekitar wilayah objek kajian:

Batas Utara : Kelurahan Balearjosari

Batas Timur : Desa Tirtomoyo

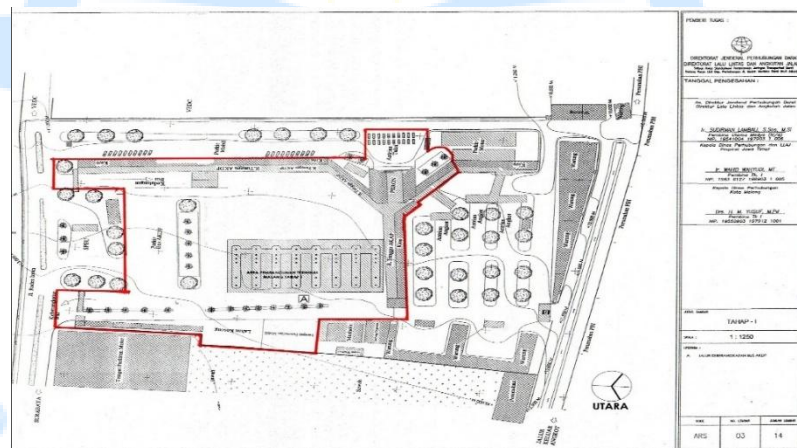
Batas Selatan : Kelurahan Polowijen

Batas Barat : Kelurahan Polowijen

Penggunaan lahan pada wilayah Terminal Tipe A Arjosari di bagian utara digunakan sebagai gerbang masuk bagi kendaraan bus untuk menuju terminal dan jalur pemberangkatan/kedatangan baik bus perkotaan, AKAP dan AKDP. Pada bagian utara terminal digunakan juga untuk tempat istirahat awak kendaraan. bagian timur terminal digunakan untuk gerbang masuk penumpang keberangkatan dan sebagai area parkir kendaraan. Pada bagian barat terminal digunakan untuk tempat peribadahan. Terdapat fasilitas utama pada Terminal Tipe A Arjosari yaitu Jalur Keberangkatan dan Kedatangan Kendaraan, Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput, Tempat Naik Turun Penumpang, Tempat Parkir

Kendaraan, Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management), Perlengkapan Jalan, Media Informasi, Kantor Penyelenggaraan Terminal, Loket Penjualan Tiket, Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service), Jalur kedatangan penumpang, Ruang tunggu keberangkatan (boarding), Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus. Fasilitas penunjang yang terdapat pada Terminal Tipe A Arjosari yaitu Fasilitas Penyandang Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui, fasilitas keamanan, Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Peribadatan, Alat Pemadam Kebakaran, Toilet, Rumah Makan, Fasilitas Telekomunikasi, Tempat Istirahat Awak Kendaraan, Fasilitas Kebersihan, perawatan terminal, janitor, Fasilitas Perdagangan, Pertokoan, Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet, Ruang Tunggu Anak-anak, Media Pengaduan Layanan.

2.2 Kondisi Objek



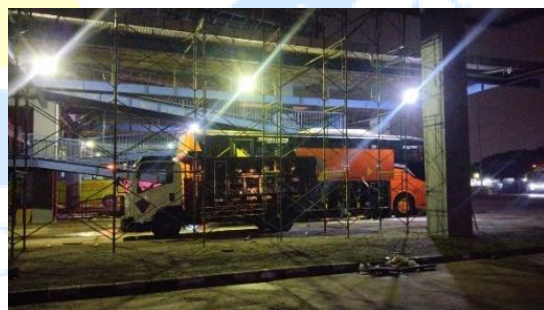
(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 3. Layout Terminal Tipe A Arjosari Malang

Terminal Tipe A Arjosari terletak di Jl. Raden Intan No.1, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126, merupakan salah satu terminal utama yang melayani berbagai rute transportasi darat. Berdasarkan data dari Direktorat Prasarana Transportasi Jalan mengenai Profil Terminal Terminal Tipe A Arjosari 2025, Terminal ini memberikan akses pelayanan kepada angkutan umum AKAP, dan AKDP dengan jumlah armada AKDP sebanyak 197 armada dan jumlah armada AKAP sebanyak 160 armada. Jurusan yang dilayani mencakup AKDP non ekonomi

sebanyak 9 jurusan, AKDP Ekonomi sebanyak 5 jurusan, dan AKAP sebanyak 20 jurusan. Dengan luas lahan mencapai 28.150 m², terminal ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang, seperti ruang tunggu, area parkir, dan berbagai fasilitas lainnya. Berdasarkan data dari LPSE Kementerian Perhubungan dengan satuan kerja Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XI Prov Jawa Timur, dilakukan Revitalisasi atau Peningkatan Terminal Tipe A Arjosari mulai dari bulan Agustus 2024 hingga Januari 2025.

Terminal Tipe A Arjosari merupakan terminal utama di Malang dengan volume penumpang yang tinggi. Berdasarkan data Terminal Arjosari pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari mencatat jumlah penumpang yang signifikan dengan total penumpang kedatangan sebanyak 578.680 penumpang dan total penumpang keberangkatan sebanyak 1.271.255 penumpang. Data menunjukkan bahwa pada bulan April, terdapat 61.831 penumpang yang datang dan 137.718 penumpang yang berangkat. Bulan Oktober mencatat jumlah tertinggi dengan 78.949 penumpang datang dan 177.997 penumpang berangkat. Data Rata-rata Harian Penumpang Keberangkat sebanyak 3500 penumpang, dan Penumpang Kedatangan 2200 penumpang. Angka ini memberikan informasi mengenai tingginya permintaan akan transportasi publik di wilayah Malang dan sekitarnya, serta menunjukkan pentingnya terminal dalam mendukung mobilitas Masyarakat.



(Sumber : malang.disway.id)

Gambar 4. Kondisi Terminal Arjosari Saat Revitalisasi



(Sumber: Dokumentasi PKL Kota Malang 2025)

Gambar 5. Kondisi Terminal Arjosari Setelah Revitalisasi

Berdasarkan visualisasi diatas, dapat dilihat kondisi Terminal Tipe A Arjosari setelah selesai dilakukan revitalisasi. Tidak semua layanan dan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari dilakukan revitalisasi secara penuh. Layanan dan fasilitas yang dilakukan revitalisasi secara penuh dilakukan dengan penambahan fasilitas atau perlengkapan pada setiap layanan dan fasilitasnya. Sedangkan, sebagian fasilitas lainnya hanya dilakukan perawatan berkala berupa pembersihan atau perbaikan ringan pada layanan dan fasitas tersebut. Terdapat 12 indikator layanan dilakukan revitalisasi secara penuh. Fasilitas dan layanan terminal tersebut meliputi

Lajur Pejalan Kaki, Fasilitas Keselamatan Jalan, Jalur Evakuasi, Pos dan Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Keamanan, Media Pengaduan Gangguan Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, Ruang Baca, Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai. Sedangkan 25 indikator layanan terminal lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh.



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Terminal

3.1.1 Pengertian Terminal

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015). Berdasarkan (UU Nomor 22 Tahun 2009), Terminal merupakan pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang dipakai guna pengaturan pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan barang ataupun orang, dan memindahkan transportasi. Terminal adalah sebuah tempat yang memiliki fungsi utama untuk sarana tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikan dan menurunkan penumpang maupun barang menuju ke tujuan akhir sebuah perjalanan, terminal juga adalah sarana untuk pengawasan, mengatur, mengendalikan dan mengoperasikan dari sistem arus angkutan penumpang maupun barang, selain itu terminal bertujuan sebagai membuat lancarnya arus dari angkutan penumpang maupun barang (Ahmad, 2023).

3.1.2 Fungsi Terminal

Fungsi terminal berdasarkan jenis dan tipenya menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021) sebagai berikut:

1. Terminal Penumpang Tipe A memiliki fungsi prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan;
2. Terminal Penumpang Tipe B berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan;
3. Terminal Penumpang Tipe C berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum untuk angkutan pedesaan.

3.1.3 Revitalisasi Terminal

Merevitalisasi atau menghidupkan kembali fungsi terminal salah satu bagian penting bagi kota. Terminal merupakan salah satu objek vital bagi efisiensi perjalanan masyarakat Kota (Kurnawan et al. 2023). Revitalisasi merupakan usaha-usaha untuk menjadikan sesuatu itu menjadi penting dan perlu sekali. Revitalisasi diperlukan untuk terminal penyegaran sangat dan peningkatan fasilitas terminal. Revitalisasi ini berguna untuk menata ulang terminal yang diharapkan dampaknya akan sampai kepada masyarakat, pengusaha dan pemerintah dari aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek fisik (Nurhayati dan Amalia, 2019).

3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang

Berdasarkan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015) tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan sebagai berikut:

- a. Pasal 2 ayat (1) perihal standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) perihal standar layanan terminal penumpang jalan seperti yang dimaksud pada Pasal 2, pelaksana terminal penumpang jalan wajib menyediakan dan melaksanakan Layanan Keselamatan, Layanan keamanan, Layanan kehandalan/keteraturan, Layanan kenyamanan, Layanan keterjangkauan/kemudahan, Layanan kesetaraan.
- c. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang dimaksud pada ayat (1) a, meliputi:
 - a. Lajur pejalan kaki
 - b. Fasilitas keselamatan jalan
 - c. Jalur evakuasi
 - d. Alat pemadam kebakaran
 - e. Kantor pos, petugas dan ruang Kesehatan
 - f. Kantor pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum

- h. Informasi fasilitas keselamatan
 - i. Informasi fasilitas Kesehatan
 - j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- d. Pasal 3 ayat (3) Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) b, yakni:
- a. Fasilitas keamanan
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan
 - c. Petugas keamanan
- e. Pasal 3 ayat (4) Keandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, meliputi:
- a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - c. Loker penjualan tiket
 - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
 - e. Petugas operasional terminal
- f. Pasal 3 ayat (5) Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) d, yakni:
- a. Ruang tunggu
 - b. Toilet
 - c. Mushola/fasilitas peribadatan
 - d. Ruang terbuka hijau
 - e. Restoran/rumah makan
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan
 - h. Area merokok
 - i. Drainase
 - j. Tempat yang bisa dijangkau internet

- k. Perpustakaan/ruang baca
- l. Pencahayaan ruangan
- g. Pasal 3 ayat (6) Keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) e, yakni:
 - a. Letak jalur pemberangkatan
 - b. Letak jalur kedatangan
 - c. Informasi pelayanan
 - d. Informasi rinci perihal angkutan umum
 - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum
 - f. Layanan penitipan barang
 - g. Fasilitas pengisian baterai
 - h. Tempat naik turun penumpang
 - i. Parkir transportasi pribadi dan umum
- h. Pasal 3 ayat (7) Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) f, meliputi:
 - a. Fasilitas penyandang cacat (difable)
 - b. Ruang ibu menyusui.

3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan telah diatur dalam (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021). Bahwasanya terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Penyediaan Fasilitas terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang.

1. Fasilitas utama

Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:

- a. Jalur keberangkatan
- b. Jalur kedatangan
- c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput

- d. Tempat naik turun penumpang
 - e. Tempat parkir kendaraan
 - f. Fasilitas pengelola lingkungan hidup
 - g. Perlengkapan jalan
 - h. Media informasi
 - i. Kantor penyelenggara terminal
 - j. Loker penjualan tiket
 - k. Pelayanan pengguna Terminal dari pengusaha bus (customer service)
 - l. Outlet pembelian tiket secara online
 - m. Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang yang berkebutuhan khusus
 - n. Tempat berkumpul darurat.
2. Fasilitas Penunjang
- Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
 - b. Pos Kesehatan
 - c. Fasilitas Kesehatan
 - d. Fasilitas peribadatan
 - e. Pos polisi
 - f. Alat pemadam kebakaran
 - g. Fasilitas umum.
3. Fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi
- a. Toilet
 - b. Rumah makan
 - c. Fasilitas telekomunikasi
 - d. Tempat istirahat awak kendaraan
 - e. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
 - f. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang

- g. Fasilitas kebersihan
- h. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- i. Fasilitas perdagangan, pertokoan
- j. Fasilitas penginapan
- k. area merokok
- l. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
- m. Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan yaitu berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak valid. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka variable dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variable dikatakan tidak valid (Sari, 2025).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kuisisioner yang digunakan reliabel atau belum reliabel. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur akan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada pengujian ini menggunakan Alpha Cronbach dan koefisien reliabilitas yang digunakan 0,6. Apabila didapatkan nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6 maka data yang diteliti memiliki nilai kandalan yang mencukupi. Dan jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 data yang diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian valid (Sari, 2025).

3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dilakukan pengukuran kepuasan penumpang dengan menghitung Indeks kepuasan penumpang. CSI (Customer Satisfaction Index) ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari pihak terminal yang telah dirasakan oleh konsumen (Afifudin et al., 2023). Dalam menentukan variabel yang akan diteliti mengacu pada standar pelayanan yaitu PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan serta variabel

penelitian disesuaikan dengan pengetahuan dari responden/penumpang bus di Terminal Tipe A Arjosari. Rumus yang digunakan yaitu:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan. Untuk memperoleh nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan dapat menggunakan rumus (3.6) sebagai berikut:

$$\sum xi = (\sum TPX4) + (\sum KPX3) + (\sum PX2) + (\sum SPX1) \quad (3.1)$$

Dimana:

- $\sum xi$: Total nilai jawaban pernyataan kepuasan atribut ke-I
- $\sum yi$: Total nilai jawaban atas suatu pernyataan harapan pada suatu atribut ke-I
- $\sum TP$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan tidak puas
- $\sum KP$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan kurang puas
- $\sum P$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan puas
- $\sum SP$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan sangat puas
- 1234 : Nilai proporsi likert

2. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja layanan yang dirasakan oleh penumpang (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

(3.4)

Keterangan :

X_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

3. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indicator (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

(3.5)

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

4. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

(3.6)

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-z

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right]$$

(3.7)

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan (*Higest Scale*)

3.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis untuk memetakan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki (Fauzia & Prasetyanto, 2023). Metode IPA untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna layanan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi 4 kuadran (Fauzia & Prasetyanto, 2023). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Importance Performance Analysis yaitu analisis melalui kuadran. Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut (Susfa Ramanda & Indrahti, 2015). Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan ratal rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel X Y. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkaln kepentingan variabel (Y) sebagaimana dijelaskan dengan diagram analisis IPA berikut:

Ada beberapa rumus yang digunakan dalam tahap perhitungan *Importance Performance Analysis*, yaitu:

1. Mengukur Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepuasan (x_i) dan Tingkat Kepentingan (y_i)

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

(3.8)

Keterangan :

Tki = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

xi = Skor Tingkat Kepuasan /Performance

yi = Skor Tingkat Kepentingan /Importance

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

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

(3.9)

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

(3.10)

Keterangan :

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

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

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

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

n = Jumlah Reponden

3. Menentukan posisi *importance – performance* pada *Diagram Cartesius*

$$\bar{XI} = \frac{\sum x_i}{k}$$

(3.11)

$$\bar{YI} = \frac{\sum y_i}{k}$$

(3.12)

Keterangan :

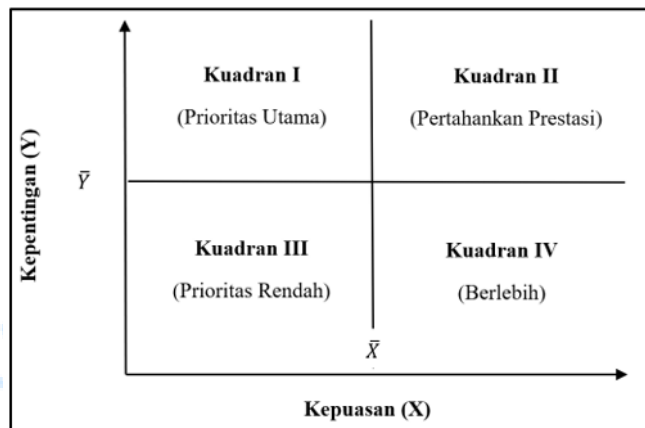
\bar{XI} = Rata-rata Tingkat Kepuasan seluruh atribut

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

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

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

K = Banyaknya atribut kepuasan dan kepentingan.



(Sumber: (Fauzia & Prasetyanto, 2023))

Gambar 6. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan

Keterangan :

a. Kuadran I

Concentrate here (Prioritas Utama), Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial serta memenuhi harapan pelanggan, namun kinerja bisnis dianggap kurang memuaskan. Sehingga, organisasi harus fokus pada pengalokasian sumber daya guna mengoptimalkan kinerja yang terdapat dalam kuadran berikut.

b. Kuadran II

Keep up the good (Pertahankan prestasi), Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini perusahaan/penyedia jasa agar tetap dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial dan/atau diinginkan dapat mendukung kepuasan pelanggan. Untuk itu perseroan berkomitmen guna menjaga pencapaian tersebut.

c. Kuadran III

Low priority (Prioritas Rendah), Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang pandangan ataupun nilai riilnya dianggap rendah ataupun tidak begitu krusial ataupun tidak diinginkan konsumen, hingga suatu bisnis tidak harus memprioritaskan ataupun lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut.

d. Kuadran IV

Possibly overkill (Berlebihan), Artinya atribut yang masuk pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Dalam kuadran ini asa aspek-aspek yang dinyatakan tidak begitu krusial serta tidak diperhitungkan oleh suatu bisnis. Lebih baik mempergunakan sumber daya yang ada dengan aspek tersebut ke aspek lainnya yang mempunyai taraf prioritas lebih tinggi.

3.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. 1 Penelitan Terdahulu

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
1	Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B (Studi Kasus Terminal Hamid Rusdi Kota Malang)	(Sedayu, 2014)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kinerja terminal penumpang transportasi jalan yang diprioritaskan untuk dikembangkan menurut kebutuhan	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda. yaitu penelitian ini di lakukan di Terminal Hamid Rusdi, sedangkan penelitian yang

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
			dan keinginan pengguna	dilakukan oleh penulis yaitu pada Terminal Tipe A Arjoasri Malang
2	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA-Kano	(Fauzia & Prasetyanto, 2023)	Penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA-Kano. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kualitas pelayanan terminal yang diukur menggunakan integrasi IPA-Kano	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode yang digunakan, yaitu pada penelitian ini menggunakan Integrasi Metode Kano-IPA sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan	(Afifudin et al., 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda.

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
	Terminal Terpadu Merak		kinerja pelayanan terminal terpadu merak	yaitu penelitian ini di lakukan di Terminal Terpadu Merak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada Terminal Tipe A Arjoasri Malang
4	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keselamatan Di Terminal Bus Larangan Sidoarjo Menggunakan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis)	(Choirudin Afandi et al., 2024)	Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja di Terminal tipe B Larangan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode penelitiannya, yaitu pada penelitian ini menggunakan metode analisis IPA saja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
5	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	(Putri Ulina Panjaitan, 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode penelitiannya, yaitu pada penelitian ini menggunakan metode analisis IPA saja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI