

**ARAHAN KEBIJAKAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN TERMINAL TIPE
A LUMPUE BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN DAN ASPIRASI
PENGGUNA JASA DI KOTA PARE-PARE**

**POLICY DIRECTION FOR IMPROVING LUMPUE TYPE A TERMINAL SERVICE
FACILITIES BASED ON SERVICE STANDARDS AND ASPIRATIONS OF SERVICE
USERS IN PAREPARE CITY**



**HIDAYATULLAH
P052202001**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERKOTAAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ARAHAN KEBIJAKAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
TERMINAL TIPE A LUMPUE BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN DAN ASPIRASI PENGGUNA JASA
DI KOTA PARE-PARE**

**POLICY DIRECTION FOR IMPROVING LUMPUE TYPE A
TERMINAL SERVICE FACILITIES BASED ON SERVICE
STANDARDS AND ASPIRATIONS OF SERVICE USERS IN
PARE-PARE CITY**

HIDAYATULLAH M

P052202001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERKOTAAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ARAHAN KEBIJAKAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
TERMINAL TIPE A LUMPUE BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN DAN ASPIRASI PENGGUNA JASA
DI KOTA PARE-PARE**

**POLICY DIRECTION FOR IMPROVING LUMPUE TYPE A
TERMINAL SERVICE FACILITIES BASED ON SERVICE
STANDARDS AND ASPIRATIONS OF SERVICE USERS IN
PARE-PARE CITY**

HIDAYATULLAH M

P052202001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERKOTAAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ARAHAN KEBIJAKAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
TERMINAL TIPE A LUMPUE BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN DAN ASPIRASI PENGGUNA JASA
DI KOTA PARE-PARE**

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Manajemen Perkotaan

Disusun dan diajukan oleh

HIDAYATULLAH M

P052202001

kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERKOTAAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ARAHAN KEBIJAKAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
TERMINAL TIPE A LUMPUE BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN DAN ASPIRASI PENGGUNA JASA
DI KOTA PARE-PARE**

HIDAYATULLAH M

NIM: P052202001

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Manajemen Perkotaan
Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 23 Agustus 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



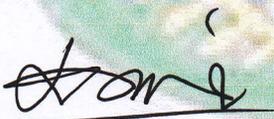
Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT
NIP. 19630504 199512 1 001



Dr. Ir. Andi Bachtiar Arief, MTP
NIDK. 8965110021

Ketua Program Studi
Manajemen Perkotaan

Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT
NIP. 19630504 199512 1 001



Prof. Dr. Budu, Ph.D., Sp.M (K), M.MedEd.
NIP. 19661231 199503 1 009

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul “Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue berdasarkan Standar Pelayanan dan Aspirasi Pengguna Jasa di Kota Pare-Pare” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT. dan Dr. Ir. Andi Bachtiar Arief, MTP.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal (Research Community Practitioner, Vol. 21, Hal. 138 - 150, dan DOI: 10.5281/zenodo.11485344) sebagai artikel dengan judul “Policy Directions For Improving Lumpue Type A Terminal Service Facilities Based On Service Standards And Aspirations Of Service Users In The City Of Pare-Pare”.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Agustus 2024



Hidayatullah M.
NIM: P052202001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, d tesis berjudul “Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Berdasarkan Standar Pelayanan dan Aspirasi Pengguna Jasa di Kota Pare- Pare” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT dan Dr. Ir. Andi Bachtiar Arief, MTP). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka d tesis ini. Sebagian dari isi d tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal (Research Community Practitioner, Vol. 21, Hal. 138 - 150, dan DOI: 10.5281/zenodo.11485344) sebagai artikel dengan judul “Policy Directions For Improving Lumpue Type A Terminal Service Facilities Based On Service Standards And Aspirations Of Service Users In The City Of Pare-Pare”.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa d tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Agustus 2024

Hidayatullah M.
NIM: P052202001

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Berkat-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Berdasarkan Standar Pelayanan dan Aspirasi Pengguna Jasa di Kota Pare -Pare”. Penyusunan Tesis ini tidak terlepas atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Budu, Ph.D., Sp.M (K)., M.MedEd. selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Perkotaan Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Ir. Arifuddin Akil, MT selaku Pembimbing I atas segala bimbingan baik nasehat dan arahan dalam proses penyusunan tesis penelitian ini.
4. Dr. Ir. Andi Bachtiar Arief, MTP selaku Pembimbing II atas bimbingan berupa penajaman literatur dalam proses penyusunan tesis penelitian ini.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan selama menempuh pendidikan, hingga sampai pada tahap akhir masih memberikan semangat dan doa sehingga tesis ini selesai sebagaimana mestinya.
6. Keluarga tercinta (istri dan anak saya) yang senantiasa selalu mendukung serta membantu penulis baik dalam doa maupun kebutuhan materil.
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberi manfaat serta acuan bagi pembaca dalam menulis tesis penelitian. Atas segala kekurangan, saya sangat mengharapkan segala kritik dan saran demi kesempurnaan dari tesis penelitian ini.

Makassar, 23 Agustus 2024

Hidayatullah M.
NIM: P052202001

ABSTRAK

Hidayatullah M. P052202001. “Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Berdasarkan Standar Pelayanan dan Aspirasi Pengguna Jasa di Kota Pare-Pare” dibimbing oleh **Arifuddin Akil** sebagai Pembimbing Utama dan **Andi Bachtiar Arief** sebagai Pembimbing Anggota

Terminal merupakan prasarana transportasi sebagai tempat pemberhentian, menurunkan dan menaikkan penumpang maupun barang secara resmi. Terminal perlu ditunjang beberapa fasilitas pelayanan utama maupun pendukung. Penelitian ini bertujuan: (1) menjelaskan kondisi fasilitas pelayanan dalam terminal tipe A Lumpue Kota Parepare; (2) mengetahui tingkat pelayanan terminal tipe A Lumpue kota Parepare dan aspirasi pengguna jasa; (3) menentukan arahan kebijakan terhadap pelayanan terminal sesuai standar pelayanan penyelenggaraan terminal. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif. Untuk menguraikan kondisi fasilitas pelayanan dan daya kecukupan pelayanan terminal dilakukan metode observasi lapangan dan wawancara langsung, termasuk mengidentifikasi aspirasi pemberi layanan serta aspirasi pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan dengan cara pengedaran kuesioner. Untuk mengetahui tingkat pelayanan terminal, dilakukan analisis data yang diperoleh dengan teknik Importance Performance Analysis (IPA). Selanjutnya penentuan arahan kebijakan pelayanan terminal dilakukan dengan analisis kualitatif dengan mengacu pada hasil analisis IPA dengan cara menentukan solusi relevan terhadap tingkat kebutuhan yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan utama maupun penunjang terminal tipe A Lumpue Kota Parepare secara umum dalam kondisi baik (sesuai Permen No. 21 tahun 2021), namun terdapat beberapa fasilitas yang sangat rendah kualitasnya diantaranya tidak terdapat ruang informasi dan pengaduan, ruang makan/kantin yang tidak bersih dan belum dilengkapi toilet. Adapun fasilitas yang dianggap bagus antara lain pelayanan parkir pengunjung, tempat naik/turun penumpang, tersedia fasilitas difabel, dan kemudahan fasilitas transportasi. Berdasarkan analisis IPA, tingkat pelayanan fasilitas terminal terhadap pengguna jasa yang dianggap sangat penting untuk diperhatikan (terdapat pada Kuadran I) antara lain ruang tunggu penumpang/pengantar yang tidak nyaman, pos keamanan tidak ada, minim fasilitas dan petugas kesehatan, serta fasilitas toilet yang tidak sesuai standar. Walaupun RTRW Kota Parepare mengarahkan agar terminal tipe A Lumpue akan disinergikan secara terpadu dengan stasiun kereta api, namun kenyataannya belum dapat terwujud hingga saat ini. Fasilitas yang tetap perlu dipertahankan (Kuadran II) antara lain jadwal kedatangan/keberangkatan, loket penjualan tiket, kantor pelayanan dan sistem informasi. Adapun arahan kebijakan pelayanan terminal antara lain, direkomendasikan meningkatkan/membangun beberapa fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, pos keamanan, dan fasilitas kesehatan, penetapan jadwal operasional kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis, demikian pula perlunya penyediaan loket penjualan tiket yang memadai, kantor penyelenggara yang representatif, penyediaan papan informasi di dalam terminal, serta kemudahan mencapai lokasi terminal dari kawasan kota atau sebaliknya berupa angkutan kota. Diharapkan ke depan dilakukan peningkatan layanan terminal sesuai arahan RTRW berupa pengembangan jaringan jalan kota yang terpadu antara prasarana terminal, stasiun kereta api dan Pelabuhan secara sinergis.

Kata kunci: *Fasilitas terminal, pengguna jasa, Terminal Tipe A Induk Lumpue*

ABSTRACT

Hidayatullah M. P052202001. “Policy Direction for Improving Lumpue Type A Terminal Service Facilities Based on Service Standards and Aspirations of Service Users in Pare-Pare City” supervised by **Arifuddin Akil** as the Principle supervisor and **Andi Bachtiar Arief** as the co-supervisor

The terminal is a transportation infrastructure as a place to officially stop, drop off and pick up passengers and goods. The terminal needs to be supported by several main and supporting service facilities. This research aims to: (1) explain the condition of service facilities in the Lumpue type A terminal, Parepare City; (2) determine the level of service at the Lumpue type A terminal in Parepare city and the aspirations of service users; (3) determine policy directions for terminal services in accordance with terminal operation service standards. The type of research used is a qualitative and quantitative approach. To describe the condition of service facilities and the adequacy of terminal services, field observation and direct interviews were used, including identifying the aspirations of service providers and the aspirations of service users regarding service facilities by distributing questionnaires. To determine the level of terminal service, data analysis is carried out using techniques Importance Performance Analysis (IPA). Next, determining the terminal service policy direction is carried out using qualitative analysis by referring to the results of the IPA analysis by determining relevant solutions for high levels of need. The results of the research show that the condition of the main and supporting service facilities for the Lumpue type A terminal in Parepare City is generally in good condition (according to Ministerial Decree No. 21 of 2021), however there are several facilities that are very low in quality, including no information and complaints room, dining room/ The canteen is not clean and is not equipped with toilets. The facilities that are considered good include visitor parking services, passenger boarding/alighting areas, disabled facilities available, and easy transportation facilities. Based on the IPA analysis, the level of terminal facility service to service users that is considered very important to pay attention to (found in Quadrant I) includes uncomfortable passenger/delivery waiting rooms, non-existent security posts, minimal facilities and health workers, and inadequate toilet facilities. according to standards. Although the Parepare City RTRW directs that the Lumpue type A terminal will be integrated in an integrated manner with the train station, in reality this has not been realized to date. Facilities that still need to be maintained (Quadrant II) include arrival/departure schedules, ticket sales counters, service offices and information systems. The terminal service policy directions include, among other things, recommendations for improving/building several supporting facilities such as waiting rooms, security posts and health facilities, determining operational schedules for vehicle arrivals and departures in writing, as well as the need to provide adequate ticket sales counters and representative organizing offices. , provision of information boards in the terminal, as well as ease of reaching the terminal location from the city area or vice versa via city transportation. It is hoped that in the future terminal services will be improved in accordance with RTRW directions in the form of developing an integrated city road network between terminal infrastructure, train stations and ports in a synergistic manner.

Keywords: Terminal facilities, service users, Parepare Main Type A Terminal

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Penelitian Terdahulu	8
BAB II. METODE PENELITIAN.....	13
2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	13
2.2. Jenis Penelitian	14
2.3. Jenis dan sumber Data.....	14
2.4. Teknik Pengumpulan Data	15
2.5. Metode Pengambilan Sampel.....	19
2.6. Teknik Analisis Data.....	20
2.7. Kerangka Konsep.....	27
2.8. Tahapan Penelitian	27
BAB III. HASIL.....	28
3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian	28
3.2 Data Pendapatan dan Jumlah Bus yang Masuk ke Terminal Induk Lumpue.....	29
3.3 Kondisi Fasilitas Pelayanan.....	32
3.4 Kondisi Daya Kecukupan	34
3.5 Penilaian Fasilitas Pelayanan.....	36
3.6 Penilaian Pengguna Jasa.....	37
3.7 Tingkat Kesesuaian Responden Fasilitas Pelayanan Terhadap Aspirasi Pengguna Jasa di Terminal Induk Lumpue Tipe A.....	38

3.8	Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Induk Lumpue Tipe A Kota Parepare Berdasarkan Analisis IPA	40
3.9	Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Dan Aspirasi Pengguna Jasa Dengan Standar Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Kota Parepare.....	42
BAB IV. PEMBAHASAN		44
4.1	Kondisi Fasilitas Pelayanan.....	44
4.2	Penilaian Fasilitas Pelayanan.....	45
4.3	Penilaian Pengguna Jasa.....	45
4.4	Aspirasi Responden Terhadap Pelayanan Fasilitas Terminal Induk Lumpue Tipe A	46
4.5	Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Induk Lumpue Tipe A Kota Parepare Berdasarkan Analisis IPA	47
4.6	Arahan Kebijakan Peningkatan Fasilitas Pelayanan Dan Aspirasi Pengguna Jasa Dengan Standar Pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Kota Parepare.....	48
BAB V. PENUTUP		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN		54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tipe Luasan Fasilitas Terminal	4
Tabel 2. Realitas dan Harapan	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. Skala Likert yang digunakan	16
Tabel 5. Kisi-kisi Variabel Fasilitas Pelayanan	16
Tabel 6. Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa	16
Tabel 7. Pernyataan Fasilitas Pelayanan dan Pengguna Jasa.....	17
Tabel 8. Kondisi Fasilitas Pelayanan	21
Tabel 9. Kondisi Daya Kecukupan	22
Tabel 10. Data Pendapatan Armada Bus Angkutan Umum Penumpang di Terminal Induk Lumpue Tipe A Kota Parepare	30
Tabel 11. Jumlah Bus yang Masuk ke Terminal Induk Lumpue Setiap Hari Selama Bulan Januari- Februari 2023.....	31
Tabel 12. Jumlah Bus yang masuk ke Terminal Induk Lumpue Setiap Minggu..	32
Tabel 13. Data Kendaraan perbulan Terminal Tipe A Induk Lumpue	32
Tabel 14. Tabel kondisi fasilitas pelayanan di Terminal Induk Lumpue Tipe A:..	32
Tabel 15. Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Fasilitas Pelayanan.....	36
Tabel 16. Hasil Penilaian Kuesioner Pengguna Jasa	37
Tabel 17. Tingkat Kesesuaian Fasilitas dan Pengguna Jasa	38
Tabel 18. Rata-rata Tingkat Pelayanan Fasilitas dan Tingkat Pengguna Jasa...	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Penelitian	13
Gambar 2. Site Plan Terminal Lumpue	14
Gambar 3. Diagram Kartesian Analisis Kepentingan dan Kinerja	25
Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar 5. Bagan Alir Penelitian	27
Gambar 6. Lokasi Penelitian	28
Gambar 7. Diagram Kartesius	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Pengisian Kuesioner	54
Lampiran 2. Kondisi Fasilitas Pelayanan	59
Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Fasilitas Pelayanan	61
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna Jasa...	63
Lampiran 5. Dokumentasi	65

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Aminah (2018), transportasi adalah bagian penting dari sistem pemerintahan, masyarakat, dan kehidupan. Kemampuan transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dipengaruhi oleh keadaan sosial dan demografis sebuah wilayah; khususnya, tingkat kepadatan penduduk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Karena tingkat kelahiran dan urbanisasi, perkotaan cenderung memiliki tingkat penduduk yang lebih tinggi. Tingkat urbanisasi menyebabkan semakin padatnya penduduk, yang mengurangi daya saing transportasi lokal (Aminah, 2018).

Peran transportasi dalam pembangunan sangat penting dan strategis. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya, harus diatur dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Sebuah terminal harus didukung oleh aksesibilitas dan sistem sirkulasi yang baik secara internal (antara bagian wilayah kota) maupun eksternal (antar kota) untuk mengatur sistem pergerakan secara efektif dan efisien (Aminah, 2018).

Terminal adalah bagian penting dari sistem transportasi, karena di sana barang dan penumpang yang masuk maupun keluar. Karena terminal adalah sarana mahal dan dapat menjadi titik kemacetan (*congestion*), jadi sudah seharusnya dirawat secara menyeluruh. (Priatama, 2019).

Menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2021 mengatakan bahwa penyelenggaraan terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan, dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Sebuah terminal antar kota adalah pusat transportasi yang melayani penumpang dalam perjalanan jarak jauh antar kota atau bahkan negara. Terminal ini dikenal dengan waktu tunggu yang panjang dan lalu lintas yang stabil sepanjang hari karena permintaan berbagai jenis transportasi. Terminal antar kota dapat berupa stasiun kereta api, stasiun bus, bandara, atau terminal pelabuhan, masing-masing dirancang untuk memfasilitasi koneksi antar kota yang penting bagi mobilitas penumpang (Zulyaden, 2016).

Terminal merupakan infrastruktur penting dalam sistem transportasi darat yang berfungsi sebagai tempat naik-turunnya orang maupun barang serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum. Terminal ini merupakan titik penting dalam jaringan transportasi yang memfasilitasi mobilitas masyarakat, berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi, dan mendukung industri pariwisata lokal dari masa ke masa hingga saat ini (Saiful, 2021).

Terminal sangat penting dalam memastikan integrasi yang efisien antara berbagai moda transportasi, baik untuk penumpang maupun barang. Secara dasar, terminal dapat dibagi menjadi dua jenis utama: terminal penumpang dan terminal barang. Kedua jenis ini berfungsi sebagai tempat naik-turunnya penumpang atau barang, serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum. Oleh karena itu, manajemen dan pemeliharaan terminal sangat penting agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sistem transportasi jalan raya dengan efektif, termasuk menyediakan sarana dan fasilitas yang diperlukan di dalamnya (Sadewo dkk, 2023).

Terminal merupakan fasilitas penting dalam sistem transportasi jalan yang memiliki beberapa fungsi utama, seperti (Priatama, 2019):

- a. Pemuatan dan Pembongkaran: Terminal digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya.
- b. Pelayanan dan Kesejahteraan Penumpang: Terminal menyediakan fasilitas untuk menampung penumpang atau barang dari saat tiba hingga berangkat, termasuk proses pengolahan barang dan memberikan kenyamanan kepada penumpang, seperti layanan makanan.
- c. Administrasi Perjalanan: Terminal menyediakan layanan administratif seperti penimbangan muatan, pembuatan rekening, dan penjualan tiket, serta memfasilitasi dokumentasi perjalanan.
- d. Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan: Terminal berfungsi sebagai tempat penyimpanan kendaraan, perawatan, dan penentuan tugas selanjutnya bagi kendaraan yang beroperasi.
- e. Pengumpulan dan Pengiriman: Terminal mengelompokkan penumpang dan barang dalam kelompok ekonomis untuk diangkut, seperti untuk perjalanan kereta api atau pesawat, serta menurunkannya sesampainya di tujuan.

Fungsi terminal secara spesifik mencakup (Andriyanto, 2018):

- a. Menyediakan konektivitas antara moda transportasi yang berbeda, serta menyediakan fasilitas informasi dan parkir untuk kendaraan pribadi.
- b. Sebagai pusat perencanaan dan manajemen lalu lintas oleh pemerintah, termasuk mengatur lalu lintas dan transportasi untuk mengurangi kemacetan, serta sebagai sumber pendapatan dari retribusi dan kontrol kendaraan umum.
- c. Untuk mendukung operasional bus, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus, serta berfungsi sebagai pangkalan operasional bagi pengusaha transportasi.

Fungsi terminal secara spesifik adalah sebagai berikut (Andriyanto, 2018):

- a. Terminal berfungsi sebagai hubungan antarmoda transportasi, menyediakan fasilitas informasi, dan tempat parkir untuk kendaraan pribadi.
- b. Terminal memiliki peran penting bagi pemerintah dalam perencanaan dan manajemen lalu lintas, termasuk pengaturan transportasi untuk mengurangi kemacetan, sebagai sumber pendapatan dari retribusi, dan sebagai kontrol kendaraan umum.
- c. Bagi operator atau pengusaha, terminal berfungsi sebagai pusat pengaturan operasional bus, menyediakan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus, serta sebagai pangkalan operasional.

Menurut Andriyanto (2018), terminal dibagi berdasarkan jenis angkutan sebagai berikut:

- a. Terminal penumpang adalah fasilitas transportasi jalan yang digunakan untuk naik-turunnya penumpang, transfer antarmoda transportasi, serta mengatur jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum.
- b. Terminal barang adalah fasilitas transportasi jalan yang digunakan untuk memuat dan membongkar barang, serta transfer antarmoda transportasi.

Menurut Andriyanto (2018), terminal penumpang dibedakan berdasarkan fungsi pelayanannya sebagai berikut:

- a. Terminal penumpang tipe A bertugas melayani berbagai jenis kendaraan umum untuk transportasi antarkota antar provinsi (AKAP), lintas batas negara, antarkota dalam provinsi (AKDP), serta transportasi kota dan pedesaan.
- b. Terminal penumpang tipe B berfungsi untuk melayani angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.
- c. Terminal penumpang tipe C berperan dalam melayani transportasi kota dan/atau pedesaan.

Terminal tipe A adalah pusat utama yang mengoperasikan berbagai layanan transportasi seperti antarkota provinsi, lintas batas negara, kota dalam provinsi, kota lokal, dan desa (Kemenhub, 2021). Lokasi terminal tipe A harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Terletak di ibu kota provinsi, kota madya, atau kabupaten yang terhubung dengan jaringan trayek antarkota provinsi dan/atau lintas batas negara.
- b. Berada di jalan utama dengan kelas jalan minimal kelas IIIA.
- c. Jarak antara dua terminal tipe A minimal 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera, dan 50 km di luar Pulau Jawa dan Sumatera.
- d. Memiliki luas lahan minimal 5 ha di Pulau Jawa dan Sumatera, serta 3 ha di luar kedua pulau tersebut.
- e. Memiliki akses jalan masuk atau keluar yang terletak minimal 100 meter di

Pulau Jawa dan 50 meter di luar Jawa.

Standar pelayanan terminal penumpang adalah pedoman yang harus diikuti oleh penyelenggara terminal angkutan jalan dalam menyediakan layanan kepada pengguna. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, setiap penyelenggara terminal penumpang diwajibkan menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi standar keselamatan. Fasilitas terminal penumpang mencakup fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum (Kemenhub, 2021).

Pelayanan umum melibatkan upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Instansi yang telah memiliki standar pelayanan diharapkan untuk melampaui standar yang ditetapkan atau mematuhi standar yang telah ditetapkan. Sementara itu, instansi yang belum memiliki standar pelayanan diharapkan untuk mendekati standar tersebut dengan melakukan upaya maksimal. Pelayanan merupakan cara untuk memberikan bantuan, mengurus, dan memenuhi kebutuhan individu, kelompok, atau masyarakat. Karenanya, objek dari pelayanan tersebut adalah masyarakat yang terdiri dari individu, kelompok, dan organisasi (Zulyaden, 2016).

Pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, atau di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik dalam bentuk barang, dana, atau jasa. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Zulyaden, 2016).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 6 Tahun 2023, Bab IV Pasal 32 bahwa setiap unsur di lingkungan balai pengelola transportasi darat dalam melaksanakan tugasnya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan balai pengelola transportasi darat maupun dalam hubungan antar instansi pemerintah pusat dan/atau daerah, serta industri transportasi lain yang terkait.

Berdasarkan tipe dan fungsinya kebutuhan luas fasilitas terminal penumpang disajikan dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Tipe Luasan Fasilitas Terminal

A. Kendaraan	Tipe A (m ²)	Tipe B (m ²)	Tipe C (m ²)
Ruang Parkir AKAP	1.120	-	-
AKDP	540	540	-
AK	800	800	800
ANGDES/PERKOTAAN	900	900	900
Pribadi	600	500	200
Ruang Service	500	500	-
Pompa Bensin	500	-	-
Sirkulasi Kendaraan	3.960	2.740	1.100
Bengkel	150	100	-
Ruang Istirahat	50	40	30

Gudang	25	20	-
Ruang Parkir Cadangan	1.980	1.370	550
B. Pemakai Jasa			
Ruang Tunggu	2.625	2.250	480
Sirkulasi Orang	1.050	900	192
Kamar Mandi	72	60	40
Kios	1.575	1.350	288
Musholla	72	60	40
C. Operasional			
Ruang Administrasi	78	59	39
Ruang Pengawas	23	23	16
Loket	3	3	3
Peron	4	4	3
Retribusi	6	6	6
Ruang Informasi	12	10	8
Ruang P3K	45	30	15
Ruang Perkantoran	150	100	-
D. Ruang Luar (tidak efektif)	6.653	4.890	1.554
Luas Total	23.494	17.225	5.463
Cadangan Pengembangan	23.494	17.225	5.463
Kebutuhan lahan	46.988	34.510	10.926
Kebutuhan lahan untuk disain	47.000	35.000	11.000

Sumber (Kemenhub, 2021).

Terminal Tipe A Lumpue terletak di Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare. Terminal ini merupakan pusat utama yang mengintegrasikan berbagai simpul transportasi, sehingga memungkinkan peningkatan infrastruktur, sarana, dan prasarana. Keberadaannya sangat penting dalam meningkatkan efisiensi perjalanan masyarakat Parepare dengan menggunakan moda angkutan umum, serta memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pengelolaan terminal Lumpue sepenuhnya diserahkan kepada Kementerian Perhubungan (Kemenhub, 2021).

Terminal Lumpue, salah satu terminal tipe A di Indonesia, telah menjadi bagian dari program revitalisasi Kementerian Perhubungan Darat. Setelah direvitalisasi, terminal ini mengusung tampilan baru yang mirip dengan bandara. Peningkatan fungsi terminal Lumpue terjadi secara signifikan berkat renovasi yang bertujuan untuk maksimal dalam memanfaatkan fasilitas terminal. Meskipun fungsi terminal telah ditingkatkan, pelayanan yang disediakan masih kurang memuaskan, menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang seperti minimnya penggunaan sarana dan prasarana untuk kebutuhan penurunan penumpang serta masih terdapat terminal bayangan dan perpindahan moda (Putri, 2019).

Saat ini, kebijakan pemerintah daerah menekankan pentingnya pelayanan publik dengan fokus utama pada kepuasan masyarakat. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan persepsi masyarakat sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus

meningkat setiap tahun, jumlah penumpang di terminal juga mengalami peningkatan, yang berpotensi menciptakan ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan (Zulyaden, 2016). Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan di Terminal Tipe A Lumpue.

Dengan melihat kondisi yang telah disebutkan, penulis bertujuan untuk menggunakan suatu acuan atau ukuran untuk menentukan perbaikan yang diperlukan guna menghidupkan kembali terminal tipe A Lumpue yang mengalami sepi penumpang. Salah satu pendekatan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan suatu jasa adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggali tingkat kepuasan dan kinerja pelayanan jasa (Zulyaden, 2016). Untuk menjawab permasalahan mengenai seberapa puas pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan, penulis akan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (Zulyaden, 2016). Metode analisis ini diharapkan dapat merumuskan persepsi penumpang atau pengguna angkutan umum terhadap kinerja pelayanan di Terminal Tipe A Lumpue Kota Parepare.

Berdasarkan persyaratan tersebut, sebuah terminal harus memiliki kapasitas untuk menampung, mengatur, mengendalikan, dan memberikan layanan terhadap semua kegiatan yang terjadi karena perpindahan kendaraan, penumpang, dan barang. Hal ini bertujuan agar semua aktivitas di terminal dapat berlangsung lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman.

Berkaitan dengan hal tersebut, dapat dipaparkan realitas dan harapan sebagai berikut:

Tabel 2. Realitas dan Harapan

Das Sein	Das Sollen
Meskipun penggunaan fungsi terminal telah ditingkatkan, pelayanan yang ditawarkan masih kurang, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penumpang.	Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang pengelolaan terminal penumpang angkutan jalan, setiap pengelola terminal wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi standar keselamatan dan keamanan. Fasilitas terminal penumpang mencakup fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum (Kemenhub, 2021).
Terdapat terminal bayangan di mana angkutan dalam kota dan pedesaan tidak	Terminal tipe A adalah pusat utama yang melayani berbagai jenis angkutan

sepenuhnya memanfaatkan fasilitas terminal yang telah tersedia.	seperti antar kota, antar provinsi, serta lintas batas negara, termasuk juga angkutan dalam provinsi, dalam kota, dan pedesaan (Kemenhub, 2021).
Kurangnya koordinasi antara pihak pemerintah kota dengan pihak pengelola terminal (Kementrian Perhubungan)	Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 6 Tahun 2023, Bab IV Pasal 32, setiap unit di dalam balai pengelola transportasi darat wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam menjalankan tugasnya. Prinsip ini berlaku baik di dalam lingkungan balai pengelola transportasi darat maupun dalam hubungan antara instansi pemerintah pusat dan/atau daerah, serta industri transportasi lain yang terkait.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah kondisi fasilitas pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue di kota Parepare, seiring meningkatnya pemanfaatan fungsi terminal namun pelayanan yang disajikan masih kurang sehingga menyebabkan ketidaknyamanan penumpang seperti kurangnya pemanfaatan sarana dan prasarana.

Tingkat Tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Tipe A Lumpue Kota Parepare, ditinjau dari hasil observasi tingkat pelayanan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2021 tentang persyaratan standar fasilitas pelayanan terminal.

Arahan kebijakan aspirasi pengguna jasa terhadap standar pelayanan Terminal Tipe A Lumpue Kota Parepare. Dengan ini, kurangnya koordinasi antara pihak pemerintah kota dengan pihak pengelola terminal (Kementrian Perhubungan) yang mengakibatkan tidak maksimalnya arahan kebijakan peningkatan fasilitas pelayanan dan aspirasi pengguna jasa.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka pertanyaan pada penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan dalam terminal tipe A Lumpue Kota Parepare?
- b. Bagaimana tingkat pelayanan terminal tipe A Lumpue kota Parepare dan

aspirasi pengguna jasa?

- c. Bagaimana menentukan arahan kebijakan terhadap pelayanan terminal sesuai standar pelayanan penyelenggaraan terminal?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menjelaskan kondisi fasilitas pelayanan dalam terminal tipe A Lumpue Kota Parepare.
- b. Mengetahui tingkat pelayanan terminal tipe A Lumpue kota Parepare dan aspirasi pengguna jasa.
- c. Menentukan arahan kebijakan terhadap pelayanan terminal sesuai standar pelayanan penyelenggaraan terminal.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat akademis dan praktis.

Manfaat yang diperoleh dalam masing-masing bidang adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang keilmuan terkait dengan kebijakan fasilitas pelayanan terminal
 2. Dapat menjadi referensi dengan tema relevan sebagai acuan perbandingan bagi peneliti lainnya.
- b. Manfaat Praktis
 1. Kebijakan fasilitas pelayanan terminal dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.
 2. Sebagai pengembangan iptek yang inovatif bagi peneliti dan akademisi terhadap kebijakan fasilitas pelayanan terminal.
 3. Sebagai rekomendasi kepada para perencana dan Pemerintah Kota Parepare serta Kementrian Perhubungan dalam pengembangan kebijakan fasilitas pelayanan terminal.

1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sekumpulan studi yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dan sering kali serupa dengan penelitian yang akan dilakukan dalam penyusunan tesis ini. Penelitian terdahulu berperan sebagai acuan, referensi, atau sumber dokumen dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Muhammad Taufiq Yuda Saputra (2010) melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di Terminal Makassar

Metro Kota Makassar. Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini adalah fokus pada tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di terminal. Namun, perbedaannya terletak pada penekanan penelitian sebelumnya yang lebih mendalam pada kinerja pelayanan dan standar pelayanan terminal, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada bagaimana merumuskan kebijakan terhadap fasilitas layanan yang ada di terminal.

2. Andy Wahyu Hermanto (2008) melakukan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal peti kemas. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yakni sama-sama berorientasi pada tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di terminal. Terdapat perbedaan dari penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya penulis lebih fokus pada berbagai dimensi penampilan yaitu Penampilan fisik, kehandalan, Tanggap, kepastian dan Empati, sedangkan pada penelitian ini penulis mengkaji tentang bagaimana menentukan suatu arah kebijakan terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal.
3. Seyed Hassan Khalifeh Soltani, Mashita Sham, Mohamad Awang & Rostam Yaman (2012) melakukan analisa *Accessibility for Disabled in Public Transportation Terminal*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berupa sama - sama mengevaluasi infrastruktur atau fasilitas yang ada di terminal. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya penulis bertujuan menganalisis dan mengidentifikasi aksesibilitas, mengevaluasi infrastruktur serta memberikan rekomendasi guna perbaikan aksesibilitas di terminal, sedangkan pada penelitian ini penulis mengkaji tentang bagaimana menentukan suatu arah kebijakan terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal.
4. Bing Li, Qiu-si Jin, Hong-yu Guo (2013), melakukan *Research On Psychological Characteristics Of Passengers In Terminal And Some Related Measures*. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yakni sama-sama berorientasi pada peningkatan pelayanan di Terminal. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya penulis lebih bertujuan terhadap tingkat psikologi dari para penumpang, sedangkan pada penelitian ini penulis mengkaji tentang bagaimana menentukan suatu arah kebijakan terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal.
5. Zulyaden (2016) melakukan Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan terminal di Kota Semarang. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yakni sama-sama berorientasi pada tingkat kepuasan

penumpang. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya penulis bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di Terminal, sedangkan pada penelitian ini penulis mengkaji tentang bagaimana menentukan suatu arah kebijakan terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Tujuan	Variabel	Metode analisis	Output Penelitian
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar (Oleh, M.Taufiq Yuda Saputra, dkk) 2010	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di terminal, atribut pelayanan yang paling berpengaruh dan korelasi antara karakteristik pengguna jasa dengan penilaian atribut pelayanan di Terminal Makassar Metro.	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan • Kepuasan pengguna jasa • Infrastruktur sosial 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Satisfaction Index (CSI)</i> • <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> • Uji T- test, • Analysis of Variance • Analisa Korelasi 	<p>Nilai indeks kepuasan penumpang di dalam Terminal Makassar Metro 63,33 persen yang masuk kriteria cukup puas, nilai indeks kepuasan penumpang di luar terminal 49,62 persen yang masuk kriteria kurang puas dan nilai indeks kepuasan kru angkutan umum di terminal makassar metro 65,31 persen yang masuk kriteria cukup puas atas kinerja pelayanan di terminal. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di Terminal Makassar Metro yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain waktu menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan umum, system informasi pelayanan, penertiban buruh bagasi dan calo, kondisi jalan, ruang tunggu, bengkel, ruangan istirahat kru angkutan umum, tempat cuci angkutan umum, toilet dan penerangan di malam hari. Karakteristik</p>

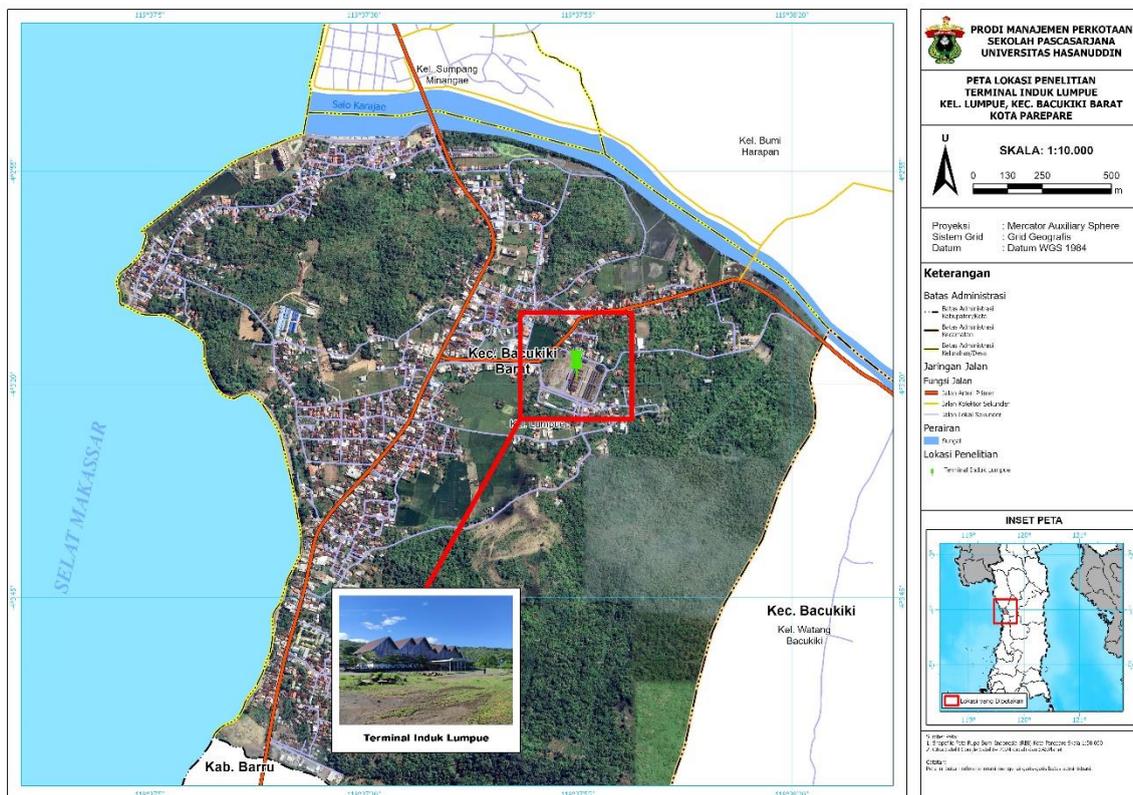
					penumpang di dalam terminal, penumpang di luar terminal dan kru angkutan umum di terminal memiliki hubungan dalam penilaian/persepsi terhadap atribut-atribut pelayanan yang dirasakan di Terminal Makassar Metro.
2.	Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan terminal peti kemas (oleh, Andy Wahyu Hermanto) (2008)	Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang dalam dimensi Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Tanggapan (<i>Responsiveness</i>), Kepastian (<i>Assurance</i>) dan Empati (<i>Emphaty</i>).	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Konsumen • Kualitas Pelayanan • Infrastruktur Sosial 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 	Secara umum penggunajasa terminal peti kemas Semarang sudah cukup puas dengan kondisi pelayanan saat ini.
3.	<i>Accessibility for Disabled in Public Transportation Terminal.</i> (Oleh, . Seyed Hassan Khalifeh Soltani, Mashita Sham, Mohamad Awang & Rostam Yaman) 2012	untuk mengidentifikasi dan menganalisis aksesibilitas, mengevaluasi infrastruktur, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan aksesibilitas di terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas • Infrastruktur 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • SPSS 	Sebagian besar pengguna angkutan umum adalah peyangang disabilitas dan pensiunan sehingga dari hasil menunjukkan bahwa para penumpang masi berharap terhadap pemerintah untuk merancang ulang fasilitas yang ada saat ini, sehingga para penggunajasa disabilitas lenih merasadi terima di masyarakat dan lebih jauh

					meningkatkan kesetaraan mereka dan aksesibilitas di antara masyarakat.
4.	Research on psychological characteristics of passengers in terminal and some related measures (Oleh, Bing Li, Qiu- si Jin, Hong-yu Guo) 2	untuk memahami tingkat psikologi dari para penumpang di terminal dan peningkatan layanan terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara 	meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penumpang, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan keamanan, tetapi juga berkontribusi untuk menghapus sejumlah besar kontradiksi yang luar biasa telah muncul dalam proses transportasi penumpang
5.	Analisi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan terminal di Kota Semarang (Oleh, Zulyaden) 2016	untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal Terboyo di kota semarang	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Pengguna jasa • Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Satisfaction Index (CSI)</i> • <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> 	Menurut persepsi penumpang yang beradadi terminal merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan selamaberada di Terminal Terboyo Semarang, dengan indeks kepuasan 46,89 persen. Secara keseluruhan persepsi penumpangf yang berada diluar Terminal Terboyo Semarang merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan yang mereka terima selama berada di Terminal Terboyo Semaran, dengan indeks kepuasan 34,43 persen

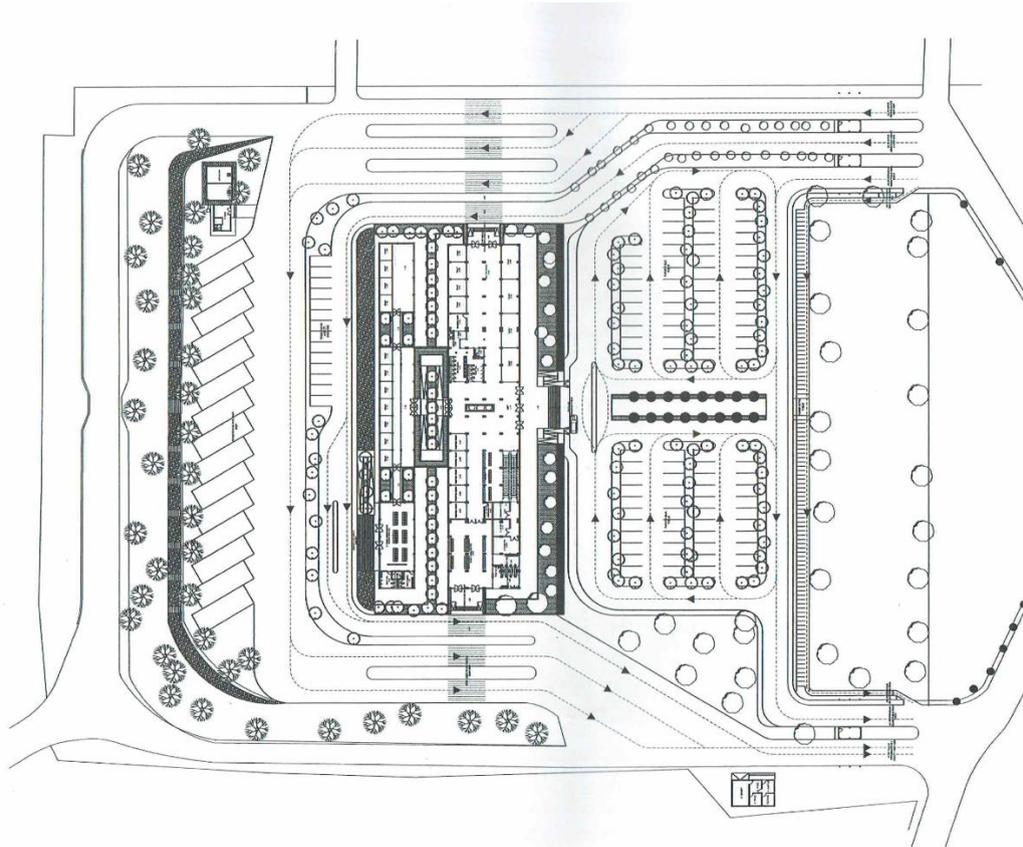
BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penjelasan mengenai gambaran umum lokasi penelitian penting karena lokasi penelitian menentukan fokus dan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini dilakukan di Terminal Tipe A Induk Lumpue, yang berlokasi di Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare. Kelurahan Lumpue sendiri merupakan daerah yang fleksibel dimana memiliki pantai dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Barru. Adapun lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Lokasi Penelitian



Gambar 2. Site Plan Terminal Lumpue

2.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini meliputi pengumpulan data kualitatif yang diekspresikan dalam bentuk kata-kata dan data deskriptif kuantitatif yang diungkapkan dalam bentuk angka-angka. Data kualitatif digunakan untuk melengkapi dan memberikan konteks terhadap data kuantitatif yang diperoleh. Karakteristik dari penelitian kualitatif mencakup analisis data secara induktif dan deskriptif, pengumpulan data yang berupa kata-kata, penekanan pada fokus penelitian, serta hasil penelitian yang didiskusikan dan disetujui bersama. Di sisi lain, penelitian kuantitatif fokus pada pengukuran berbagai ukuran dalam bentuk angka seperti banyak, sedikit, besar, atau kecil, yang merupakan elemen utama dalam studi tersebut (Sugiyono, 2007).

2.3. Jenis dan sumber Data

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis data yang dibutuhkan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder:

2.3.1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah penelitian yang sedang dihadapi. Dalam konteks penelitian ini, sumber data primer berasal dari penyebaran kuesioner secara langsung di lapangan. Metode pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang

diminta untuk menjawab serangkaian pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya. Setiap pernyataan dilengkapi dengan beberapa pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat atau nilai dari kondisi yang diteliti. Jawaban-jawaban ini memberikan informasi yang relevan terkait dengan upaya Terminal Tipe A Lumpue dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat studi literatur atau tidak secara langsung dari sumber tertentu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a. Peta dasar lokasi penelitian.
- b. Data dari dinas terkait terhadap penelitian ini.
- c. Peraturan dan surat keputusan yang menjadi referensi dalam kajian teori guna mendukung pencapaian tujuan penelitian.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan krusial dalam penelitian. Teknik yang benar dalam pengumpulan data akan menghasilkan data yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, sedangkan kesalahan dalam proses ini dapat mengakibatkan data yang tidak dapat dipercaya. Akibatnya, hasil penelitian tidak dapat diandalkan dan berpotensi berbahaya jika digunakan sebagai dasar untuk mengambil kebijakan publik (Rahardjo, 2011).

Penelitian ini menggunakan beberapa metode teknik penelitian demi menunjang keberhasilan penelitian ini, adapun teknik yang akan digunakan yaitu:

2.4.1. Teknik Pengumpulan Data Primer

a. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Rahardjo, 2011).

b. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini berbentuk foto-foto terkait *variable* yang akan dibahas dalam penelitian ini

c. Kuesioner

Metode kuesioner dilakukan guna memperoleh data primer dari penumpang yang datang ke Terminal Tipe A Lumpue. Pertanyaan telah disusun untuk

mendapatkan informasi tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuesioner berdasarkan metode *service quality*, kuesioner terdiri atas beberapa pernyataan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

- 1) Pertanyaan yang mengenai identifikasi persepsi pelayanan, pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kelima variabel dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 4 untuk setiap pertanyaan. Adapun item skala likert yang akan digunakan adalah:

Tabel 4. Skala Likert yang digunakan

Alternatif Jawaban	Skor untuk Jawaban
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

- 2) Pernyataan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga diperoleh jumlah nilai keseluruhan dari masing - masing variabel. Adapun tabel setiap variabel yaitu:

Tabel 5. Kisi-kisi Variabel Fasilitas Pelayanan

Variabel	Indikator	No. Butir	Jumlah
Fasilitas Pelayanan	Fasilitas Utama	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, dan 10	9
	Fasilitas Penunjang/ Umum	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, dan 25	16

Tabel 6. Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa

Variabel	Indikator	No. Butir	Jumlah
Kepuasan Pengguna Jasa	Keandalan	1, 2, 3, 4, dan 5	5
	Ketanggapan	6 dan 7	2
	Jaminan Kenyamanan (<i>Assurance</i>)	8, 9, dan 10	3
	Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)	11	1
	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, dan	8

		19	
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)	20, 21, 22, 23, 24, dan 25	6

Tabel 7. Pernyataan Fasilitas Pelayanan dan Pengguna Jasa

Variabel	Indikator	Pernyataan
Fasilitas Pelayanan	Fasilitas Utama	Jalur Pemberangkatan
		Jalur kedatangan
		Tempat tunggu penumpang ataupun pengantar
		Tempat naik turun penumpang
		Tempat parkir kendaraan
		Media Informasi
		Loket penjualan karcis
		Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
		Kantor penyelenggara terminal
		Peralatan parkir kendaraan pengantar atau taksi
	Fasilitas Penunjang/ Umum	Toilet umum
		Tempat penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
		Musholla atau tempat peribadahan
		Kantin/ Rumah makan
		Ruang pengobatan
		Ruang informasi dan pengaduan
		Alat telekomunikasi
		Tempat penitipan barang
		Taman
		Lokasi terminal mudah dijangkau
Tempat naik dan turun penumpang yang aman		
Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai		
Tersedianya fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)		
Letak jalur pemberangkatan yang strategis		
Letak jalur kedatangan yang strategis		
Kepuasan Pelanggan	Keandalan	Pentingnya disediakan jadwal kedatangan dan keberangkatan secara tertulis

		Pentingnya disediakan tempat naik turun penumpang di keberangkatan dan kedatangan
		Loket penjualan tiket/karcis yang memadai
		Bangunan kantor penyelenggara terminal yang lokasinya dapat dijangkau dengan mudah
		Petugas operasional terminal
	Ketanggapan	Tersedianya papan informasi sekurang- kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan yang mudah dipahami
		Petugas di ruang informasi dan pengaduan yang cukup tanggap
	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)	Petugas keamanan menertibkan bagi pengguna terminal
		Lampu penerangan ruangan di terminal
		Tersedianya ruang pengobatan yang memadai
	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)	Tersedianya informasi pelayanan yang lengkap
	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)	Pos, fasilitas maupun petugas kesehatan harus selalu ada
		Ruang tunggu penumpang/ pengantar yang nyaman
		Fasilitas peribadatan/musholah yang disediakan cukup nyaman
		Suasana di kantin yang nyaman
		Tersedianya banyak pilihan menu makanan/minuman di kantin
		Adanya petugas kebersihan dalam terminal
		Tempat penitipan barang yang terpercaya
		Toilet atau WC yang nyaman
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)	Tingkat pelayanan masyarakat terhadap lokasi terminal
		Dukungan jaringan transportasi kota dari perumahan dan pusat kota menuju ke terminal atau sebaliknya
		Ketersediaan sangkutan feeder ke terminal atau sebaliknya
		Biaya yang dikeluarkan masyarakat

		dari pusat kota atau pusat perumahan ke terminal atau sebaliknya
		Tingkat kemudahan mendapatkan tiket dan pindah moda
		Tingkat kemudahan dalam mendapatkan informasi didalam terminal

2.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Dalam pengumpulan data pendukung atau data sekunder, instansi-instansi terkait seperti Kementerian Perhubungan atau dinas terkait digunakan sebagai sumber data. Data sekunder yang diperlukan untuk penelitian ini mencakup informasi seperti jumlah volume kendaraan dan penumpang di setiap trayek, data tentang jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang, serta standar pelayanan yang berlaku di terminal tipe A.

2.5. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel adalah proses memilih sebagian kecil dari populasi yang secara proporsional dapat mewakili keseluruhan populasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa cara pengambilan sampel yang dipilih benar-benar dapat mencerminkan kondisi keseluruhan populasi dengan tepat. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai/petugas terminal, masyarakat di sekitar terminal, dan bus yang datang ke terminal tersebut (penumpang maupun sopir). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3600 responden (hasil pengambilan data bulan Januari dan Februari tahun 2023).

Untuk mempelajari populasi di perlukan sampel yang diambil dari populasi yang bersangkutan. Menurut (Riyanto & Hatmawan, 2020) perhitungan rumus Slovin disebut sebagai metode yang banyak digunakan oleh para peneliti karena dianggap lebih mudah dan praktis untuk digunakan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang. Adapun rumus Slovin dapat digambarkan dengan sistematika berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.1 atau 10%).

2.6. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang pertama pada penelitian ini yaitu digunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui kondisi dan ketersediaan kebutuhan fasilitas pelayanan terminal berdasarkan standar PM Kemenhub tahun 2021. Adapun beberapa persyaratan standarisasi yang harus dipenuhi dalam sebuah penelitian dan contoh tabel kondisi fasilitas pelayanan yaitu:

a. Fasilitas utama

- 1) Jalur keberangkatan;
- 2) Jalur kedatangan;
- 3) Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput;
- 4) Tempat naik turun penumpang;
- 5) Tempat parkir kendaraan;
- 6) Media informasi
- 7) Loket penjualan karcis;
- 8) Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tariff dan jadwal perjalanan;
- 9) Kantor penyelenggara terminal; dan
- 10) Peralatan parkir kendaraan pengantar atau taksi;

b. Fasilitas Penunjang/ Umum

- 1) Toilet umum
- 2) Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
- 3) Fasilitas peribadatan;
- 4) Rumah makan;
- 5) Fasilitas Kesehatan (ruang pengobatan);
- 6) Ruang informasi dan pengaduan;
- 7) Alat telekomunikasi;
- 8) Tempat penitipan barang;
- 9) Taman;
- 10) Lokasi terminal mudah dijangkau;
- 11) Tempat naik dan turun penumpang yang aman;
- 12) Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memadai;
- 13) Tersedianya fasilitas penyandang cacat (*Difable*);
- 14) Letak jalur pemberangkatan yang strategis;

15) Letak jalur kedatangan yang strategis

Standar fasilitas pelayanan Terminal penumpang wajib di sediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara Terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup sebagai berikut (Kemenhub, 2021).

Tabel 8. Kondisi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan	Kondisi			Ket
	Ada	Tidak ada	Jumlah	
Fasilitas Utama				
Jalur pemberangkatan kendaraan umum				
Jalur kedatangan kendaraan umum				
Tempat tunggu penumpang atau pengantar				
Tempat naik turun penumpang				
Tempat parkir kendaraan umum				
Tempat pengelolaan lingkungan hidup				
Loket penjualan tiket				
Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan (perlengkapan jalan)				
Media informasi				
Kantor penyelenggara terminal				
Fasilitas Penunjang/Umum				
Kamar mandi / WC				
Fasilitas peribadatan				
Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui				
Fasilitas kesehatan				
Pos polisi				
Alat pemadam kebakaran				
Tolite				
Fasilitas telekomunikasi				
Tempat istirahat awak kendaraan				

Fasilitas pereduksi pencemaran ke bisingan				
Rumah makan				
Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang				
Fasilitas kebersihan				
Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum				
Fasilitas perdagangan, pertokoan				
Fasilitas penginapan				

Tabel 9. Kondisi Daya Kecukupan

Fasilitas Pelayanan	Daya kecukupan
Fasilitas Utama	
Jalur pemberangkatan kendaraan umum	
Jalur kedatangan kendaraan umum	
Tempat tunggu penumpang atau pengantar	
Tempat naik turun penumpang	
Tempat parkir kendaraan umum	
Loket penjualan tiket	
Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan (perlengkapan jalan)	
Media informasi	
Kantor penyelenggara terminal	
Fasilitas Penunjang/Umum	
Kamar mandi / WC	
Fasilitas peribadatan	
Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui	
Fasilitas kesehatan	
Pos polisi	

Alat pemadam kebakaran	
Fasilitas telekomunikasi	
Tempat istirahat awak kendaraan	
Fasilitas pereduksi pencemaran ke bisingan	
Rumah makan	
Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	
Fasilitas kebersihan	
Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	
Fasilitas perdagangan, pertokoan	
Fasilitas penginapan	

2. Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kedua maka digunakan metode kuesioner (*questionnaires methods*) untuk memperoleh sampel dari pengguna jasa yang datang ke Terminal Tipe A Induk Lumpue, serta terdapat beberapa teknik analisis untuk mendukung penelitian ini. Adapun Teknik analisis yang digunakan yaitu:

a) Importance Performance Analisis (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James melakukan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan) (Zulyaden, 2016). *Importance- Performance Analisis* terdiri dari dua komponen yaitu:

- 1) Analisis kuadran, melalui analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap layanan yang diberikan pengelola terminal berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari terminal Lumpue.
- 2) Analisis kesenjangan (GAP) merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan terminal dengan harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Untuk penelitian ini sendiri peneliti menggunakan Analisis kuadran. Analisis kuadran digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa terminal terhadap berbagai indikator fasilitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam transportasi. Dengan menghitung tingkat kepuasan dan kinerja, analisis ini menghasilkan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan. Tingkat kesesuaian ini merupakan hasil dari perbandingan skor antara kepuasan dan harapan pengguna terhadap layanan terminal. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang direpresentasikan oleh huruf X dan Y, yang mana:

- X adalah tingkat kinerja pelayanan yang akan memberikan kepuasan Kepada pelanggan.
- Y adalah tingkat harapan pelanggan /pengguna jasa terminal (penumpang).
Dengan menggunakan rumus (Supranto, 2006) adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja terminal darat

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna

Berikutnya, sumbu horizontal (X) akan mewakili skor tingkat pelaksanaan, sementara sumbu vertikal (Y) akan mewakili skor tingkat kepentingan atau harapan. Dalam merumuskan ini secara sederhana, setiap faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa terminal darat dinyatakan dengan rumus:

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Nilai Rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke -i

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat penilaian harapan atribut ke -i

$\sum Xi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum Yi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan dari seluruh responden

n = Total responden

Langkah berikutnya yaitu menghitung rata - rata tingkat kepentingan dan kinerja

bagi keseluruhan indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}}{k}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}}{k}$$

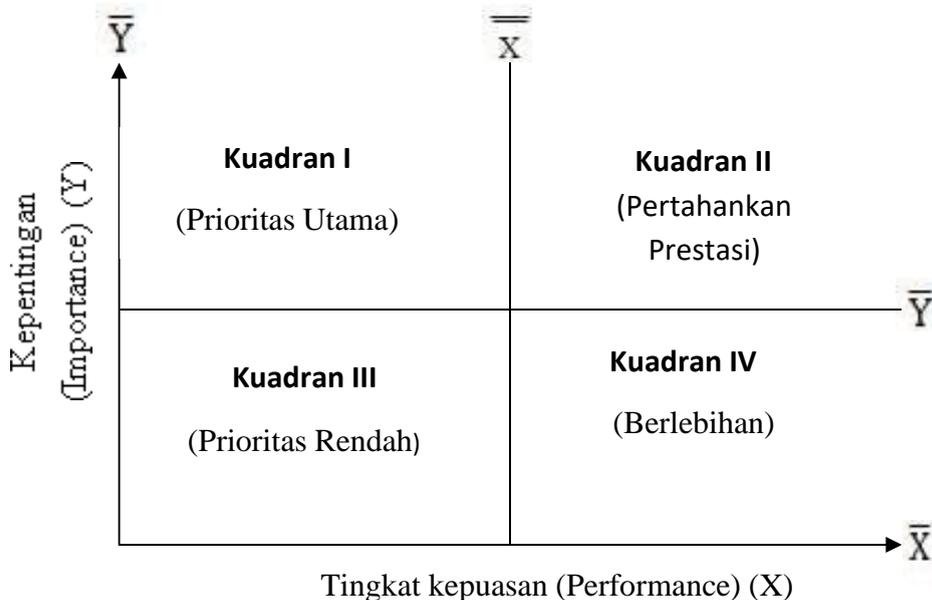
Dimana:

\bar{X}_i = Nilai Rata-rata tingkat penilaian kinerja/keputusan atribut ke -i

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/harapan atribut ke -i

k = Jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisiner

Rata-rata skor penilaian kinerja responden akan dipetakan dalam diagram kartesian dengan sumbu horizontal (sumbu X) dan skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan atau harapan akan dipetakan dalam sumbu vertikal (sumbu Y). Diagram kartesian ini akan terbagi menjadi empat kuadran, di mana perpotongan sumbunya akan menunjukkan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja (X) dan skor penilaian kepentingan/harapan (Y). Diagram kartesian untuk Analisis Kepentingan dan Kinerja ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 3. Diagram Kartesian Analisis Kepentingan dan Kinerja (Supranto, 2006)

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menghitung rasio atau perbandingan antara kualitas yang dirasakan (X) dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan (Y) pelanggan, yang dirumuskan sebagai $Z = X / Y$. Dalam rumus ini, Z mewakili tingkat kepuasan pelanggan, di mana jika pelanggan menganggap kualitas layanan melebihi atau memenuhi kebutuhan, keinginan,

dan harapannya, maka nilai Z akan lebih besar dari satu ($Z > 1$), menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika kualitas layanan dinilai lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan akan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi masing-masing.

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran seperti dapat dilihat pada gambar 2 dengan keterangan tiap-tiap kuadran sebagai berikut (Supranto, 2006) :

a) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mengidentifikasi indikator yang memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja yang saat ini tidak memuaskan dan memerlukan prioritas untuk ditingkatkan.

b) Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan bahwa layanan yang terdapat di dalamnya merupakan indikator yang penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Indikator layanan ini perlu dipertahankan untuk keberlangsungan di masa mendatang.

c) Kuadran III (Prioritas rendah)

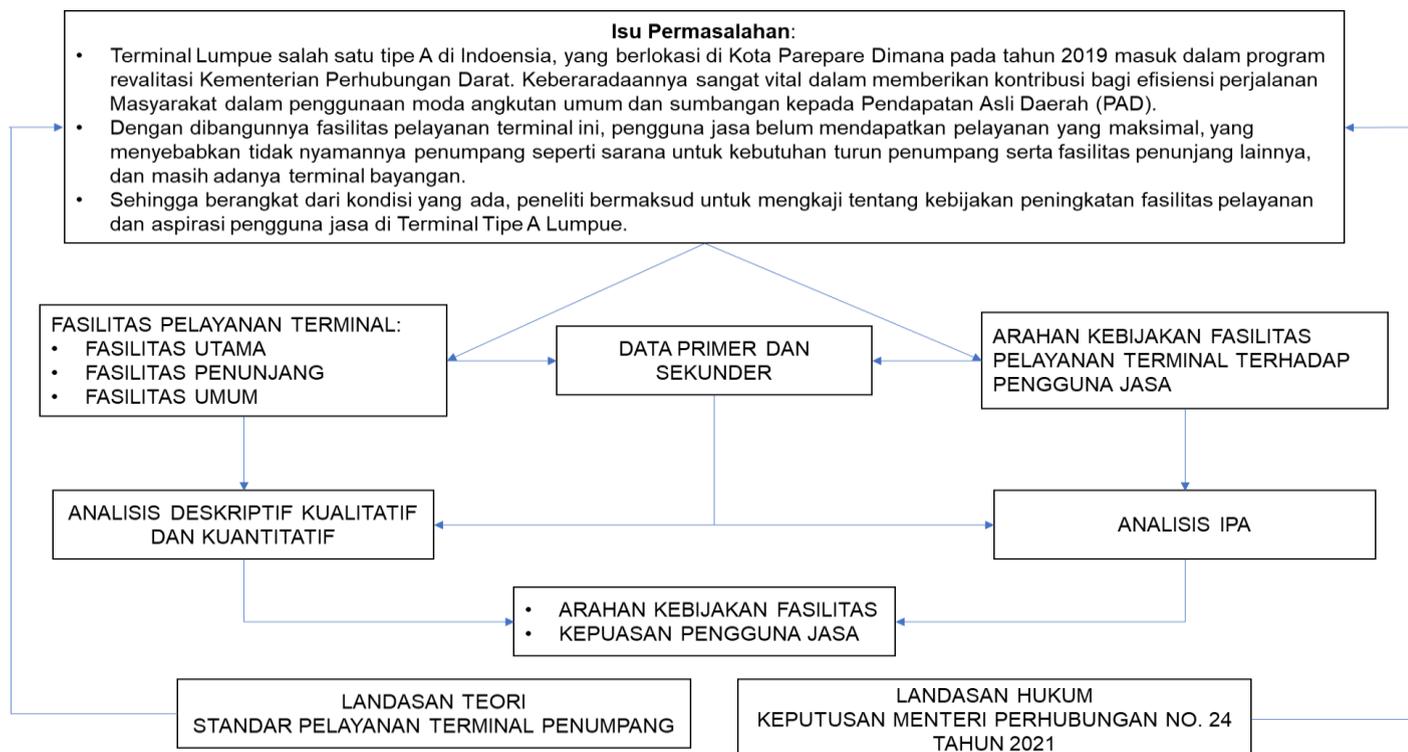
Indikator layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kinerjanya pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap indikator layanan yang termasuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan ulang karena dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa sangat terbatas.

d) Kuadran IV (Bertahan)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap kurang penting dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja. Pengguna jasa menerima pelayanan yang melebihi ekspektasi mereka, sehingga tidak dianggap sebagai prioritas untuk diperbaiki.

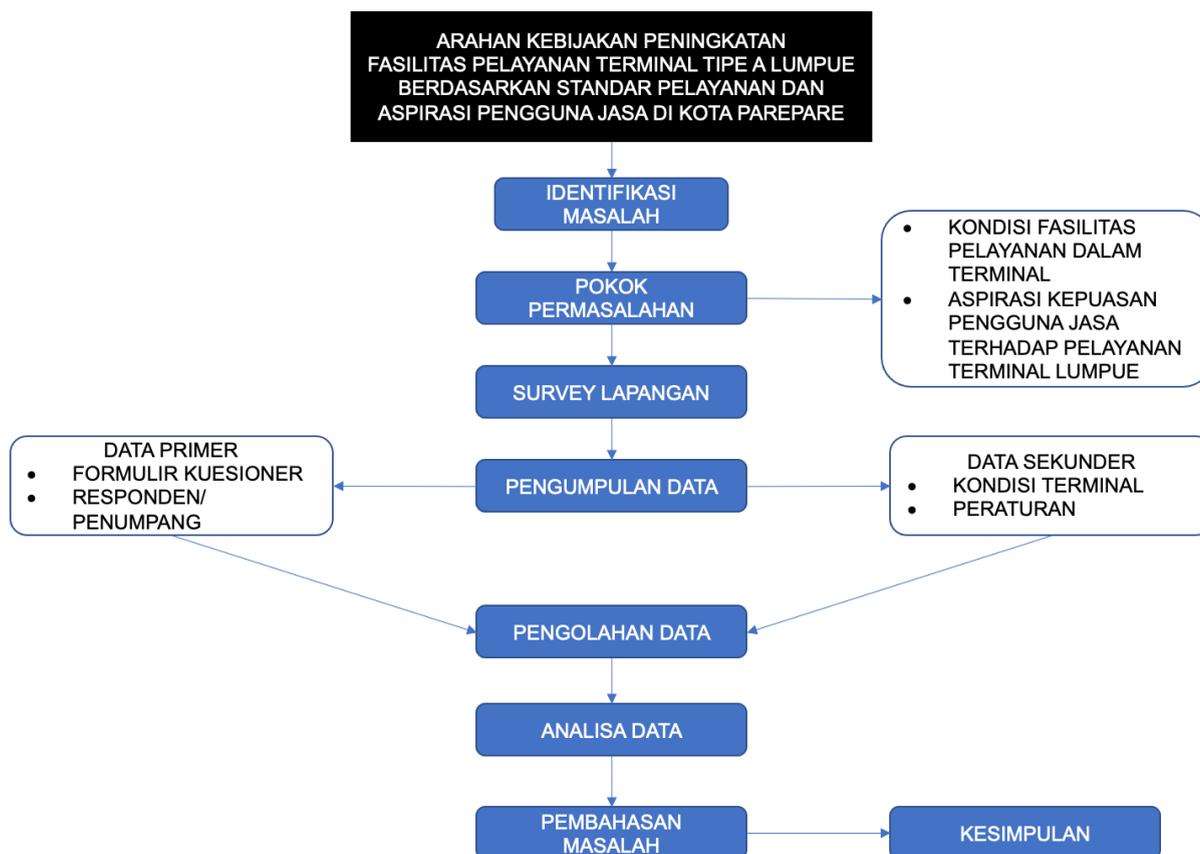
3. Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ketiga maka digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif, yaitu dilakukan secara deskriptif dengan mengidentifikasi ketersediaan fasilitas pelayanan Terminal Tipe A Induk Lumpue. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan ketersediaan dari data-data yang telah dikumpul, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya dengan membandingkan data-data yang telah terkumpul sesuai standar pelayanan terminal dari Menteri Perhubungan tahun 2021. Sehingga dapat menentukan arahan kebijakan peningkatan fasilitas pelayanan serta aspirasi pengguna jasa di terminal Tipe A Lumpue kota Pare- pare.

2.7. Kerangka Konsep Penelitian



2.8. Tah

Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 5. Bagan Alir Penelitian