


Evaluasi Kinerja Terminal Berdasarkan Kepuasan Pengguna Jasa dan Fasilitas Terpadu Tipe A Kampung Rambutan Jakarta Timur

Andita Amelia Putri ¹ *, Hindami Hibatul Haqqi ²

Progam Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Ma'arif Nahdlatul Ulama Kebumen, Jl. Kutoarjo Km.5 Jatisari Kebumen, Jawa Tengah

E-mail: anditaameliaputri22@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 10 Juni 2026

Revised: 19 Juni 2026

Accepted: 29 Juni 2026

Kata Kunci

Evaluasi kinerja, Kepuasan pengguna, *Importance Performance Analysis*.

Keywords

service performance evaluation, user satisfaction, *Importance Performance Analysis*.



ABSTRACT

Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan memiliki peran strategis sebagai simpul transportasi darat yang mendukung mobilitas masyarakat. Namun, masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna serta merumuskan strategi pengembangannya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-evaluatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 300 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan secara deskriptif, menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT) untuk menyusun strategi pengembangan terminal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pengguna sebesar 83,23 masih berada di bawah rata-rata skor harapan sebesar 103,03, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan ekspektasi pengguna. Analisis IPA menunjukkan masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, sedangkan analisis SWOT mengidentifikasi perlunya optimalisasi fasilitas, peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan integrasi antarmoda guna meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan.

The Kampung Rambutan Type A Integrated Terminal plays a strategic role as a land transportation hub supporting community mobility. However, several service-related issues remain, potentially reducing user satisfaction. This study aimed to evaluate the terminal's service performance based on users' perceived importance and satisfaction levels and to formulate appropriate development strategies. A quantitative approach with a descriptive-evaluative design was employed. Primary data were collected through observations, interviews, and questionnaires distributed to 300 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed descriptively using Importance Performance Analysis (IPA) to identify priority service attributes requiring improvement and SWOT analysis to formulate development strategies. The results indicated that the mean user satisfaction score (83.23) was lower than the mean expectation score (103.03), demonstrating a gap between service performance and user expectations. IPA revealed several service attributes requiring immediate improvement, while SWOT analysis suggested that optimizing facilities, improving service quality, adopting digital technology, and strengthening intermodal integration are essential strategies to enhance the competitiveness and overall service quality of the Kampung Rambutan Type A Integrated Terminal.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite Andita Amelia Putri et al (2026) Evaluasi Kinerja Terminal Berdasarkan Kepuasan Pengguna Jasa dan Fasilitas Terpadu Tipe A Kampung Rambutan Jakarta Timur <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

PENDAHULUAN

Kabupaten Jakarta Timur memiliki wilayah administrasi seluas 188,03 km² (menurut Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur). Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, dengan kepadatan mencapai 15.384,69 jiwa per km², menjadikannya kota administrasi terluas di provinsi DKI Jakarta. Kota ini memiliki tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 2,4% per tahun (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, 2024). Di wilayah perkotaan seperti Jakarta Timur, keberadaan terminal penumpang sangat penting dalam menunjang kelancaran transportasi publik. Salah satu terminal yang memiliki peranan penting adalah Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan di Jakarta Timur (Kurniawati & Tinumbia, 2022). Terminal ini ditetapkan sebagai terminal Tipe A berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 432 Tahun 2019 tentang Penetapan Lokasi Terminal Penumpang Tipe A di Seluruh Wilayah Indonesia. Terminal ini melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) maupun antar kota dalam provinsi (AKDP) serta memiliki akses terhadap moda transportasi lain seperti Trans Jakarta dan angkutan umum lokal.

Terminal sebagai prasarana perhubungan darat yang sangat penting, yaitu sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta sebagai tempat persinggahan bagi bus-bus. Fungsi utama dari terminal sebagai penyedia fasilitas masuk dan keluar dari objek-objek yang akan diangkut, penumpang/barang, menuju dan dari sistem. Akan tetapi Terminal Kampung Rambutan belum bisa memaksimalkan fungsi terminal dengan baik. Untuk itu maka keberadaan terminal perlu direncanakan dengan baik agar dapat mengefektifkan dan mengoptimalkan kinerja dari terminal (Alfian & Widyastuti, 2013).

Terminal Kampung Rambutan merupakan salah satu terminal penumpang Tipe A yang terletak di Kecamatan Ciracas, Jakarta Timur. Terminal ini memiliki peran strategis sebagai simpul transportasi darat utama di wilayah DKI Jakarta, khususnya dalam melayani angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan perintis. Selain itu, terminal ini juga menjadi titik integrasi dengan moda transportasi lain seperti Trans Jakarta, angkutan kota, dan ojek daring. Terminal ini dioperasikan dan dikelola oleh Kementerian Perhubungan melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah VIII Provinsi DKI Jakarta. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang, Terminal Kampung Rambutan wajib menyediakan fasilitas utama, penunjang, dan umum untuk mendukung kenyamanan, keselamatan, dan kemudahan pengguna jasa transportasi.

Secara fisik, terminal ini memiliki area yang cukup luas dan dilengkapi dengan sejumlah fasilitas seperti loket tiket, ruang tunggu, jalur kedatangan dan keberangkatan bus, mushola, toilet, area parkir, ruang informasi, dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Selain itu, terminal ini juga menyediakan area untuk kios pedagang dan rumah makan yang melayani kebutuhan penumpang (Muzammil & Willy, 2019). Berdasarkan beberapa kajian dan observasi lapangan, masih ditemukan sejumlah kekurangan dalam penyediaan dan pemeliharaan fasilitas, seperti minimnya akses informasi digital, keterbatasan ruang tunggu yang nyaman, serta kondisi fisik bangunan yang memerlukan pembaruan (Kurniawati & Tinumbia, 2022). Kinerja terminal sangat mempengaruhi kelancaran proses transportasi, kendaraan yang keluar masuk terminal dapat menyebabkan kemacetan dan tidak terampungnya kendaraan sebab kapasitas terminal telah terlampaui dapat menyebabkan kemacetan (Permana & Pontan, 2021). Akan tetapi kenyataan yang di alami pada terminal Kampung Rambutan kendaraan yang keluar masuk hanya membayar retribusi karena minimnya penumpang di dalam terminal dan proses menaikkan dan menurunkan penumpang/barang yang juga ikut turun frekuensinya, justru kemacetan terjadi akibat terminal bayangan yang berada di sepanjang jalan sekitar lokasi terminal Kampung Rambutan.

Selain melihat sudut pandang kinerja terminal, peneliti juga akan meninjau terkait probabilitas terminal untuk terminal yang berintegritas antar dan intra moda, sebagai bentuk wujud transportasi yang akan berkembang. Dikarenakan adanya permasalahan yang terjadi di terminal Kampung Rambutan sendiri, penelitian ini juga akan mengkaji kinerja terminal seperti mobilitas, jaringan intermoda, dan

lain sebagainya, untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal sehingga dapat dirumuskan strategi pengembangan kawasan yang sesuai. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana terminal mampu memenuhi standar pelayanan publik dan regulasi yang berlaku serta memberikan dasar rekomendasi dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan transportasi darat, khususnya dalam pengelolaan terminal tipe A Kampung Rambutan, serta mendukung upaya mewujudkan sistem transportasi yang humanis, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif-evaluatif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa. Penelitian dilaksanakan di Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan, Jakarta Timur, yang merupakan salah satu terminal penumpang tipe A dengan fungsi sebagai simpul transportasi antarkota dan antarprovinsi. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada tingginya aktivitas pelayanan transportasi serta ditemukannya berbagai permasalahan operasional, seperti penurunan jumlah penumpang, munculnya terminal bayangan, dan belum optimalnya kualitas pelayanan terminal.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif fasilitas terminal. Jumlah responden sebanyak 300 orang dipandang telah memenuhi ukuran sampel yang representatif untuk penelitian survei serta sesuai dengan rekomendasi Singarimbun dan Effendi (1995), yang menyatakan bahwa jumlah responden antara 30–500 orang dapat digunakan dalam pengujian kuesioner. Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji coba instrumen selama tujuh hari untuk menilai kelayakan butir pertanyaan sebelum digunakan dalam penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan pihak pengelola terminal, serta penyebaran kuesioner kepada responden. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting sarana, prasarana, dan operasional terminal, sedangkan wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang mendukung hasil observasi dan memperkuat interpretasi data. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait, dokumen teknis, peta lokasi, dokumentasi terminal, serta berbagai literatur yang relevan sebagai dasar penyusunan kerangka konseptual penelitian.

Instrumen penelitian disusun mengacu pada indikator Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020. Variabel penelitian meliputi enam dimensi pelayanan, yaitu keselamatan, keamanan, keandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, serta kesetaraan, yang selanjutnya dijabarkan ke dalam 28 indikator pelayanan. Data hasil penelitian diolah menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics untuk memperoleh hasil analisis yang akurat dan sistematis.

Analisis data dilakukan secara bertahap. Tahap pertama menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi pelayanan terminal. Tahap kedua menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan. Selanjutnya, hasil analisis IPA dipadukan dengan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk merumuskan strategi pengembangan pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan secara komprehensif sesuai dengan kondisi internal dan eksternal terminal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	155	51.7
Perempuan	145	48.3
Total	300	100.0

Dari 300 responden, mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 155

responden (51,7%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Frekuensi	Persentase
15-25 Tahun	144	48.0
26-35 Tahun	71	23.7
36-45 Tahun	42	14.0
46-55 Tahun	35	11.7
>55 Tahun	8	2.7
Total	300	100.0

Dari 300 responden, mayoritas responden berusia 15-25 tahun yaitu sebanyak 144 responden (48,0%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Naik Bus

Kategori	Frekuensi	Persentase
1 kali	103	34.3
2 kali	88	29.3
3 kali	32	10.7
4 kali	2	.7
Lebih dari 4 kali	75	25.0
Total	300	100.0

Dari 300 responden, mayoritas responden baru 1 kali naik bus dari terminal yaitu sebanyak 103 responden (34,3%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Naik Bus

Kategori	Frekuensi	Persentase
Liburan	79	26.3
Pendidikan / Sekolah	55	18.3
Kepentingan Keluarga	54	18.0
Penjemputan / Pengantaran	71	23.7
Lainnya	41	13.7
Total	300	100.0

Dari 300 responden, mayoritas responden naik bus dari terminal dengan tujuan Liburan yaitu sebanyak 79 responden (26,3%).

Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan rumus korelasi Produk Moment. Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki r hitung > r tabel. Hasil Uji Validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan	KP1	0.826	0.113	Valid
	KP2	0.873	0.113	Valid
	KP3	0.901	0.113	Valid
	KP4	0.883	0.113	Valid
	KP5	0.888	0.113	Valid
	KP6	0.871	0.113	Valid
	KP7	0.857	0.113	Valid
	KP8	0.851	0.113	Valid
	KP9	0.823	0.113	Valid
	KP10	0.861	0.113	Valid
	KP11	0.864	0.113	Valid
	KP12	0.868	0.113	Valid
	KP13	0.864	0.113	Valid
	KP14	0.864	0.113	Valid

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	KP15	0.873	0.113	Valid
	KP16	0.879	0.113	Valid
	KP17	0.874	0.113	Valid
	KP18	0.881	0.113	Valid
	KP19	0.531	0.113	Valid
	KP20	0.517	0.113	Valid
	KP21	0.512	0.113	Valid
	KP22	0.811	0.113	Valid
	KP23	0.838	0.113	Valid
	KP24	0.825	0.113	Valid
	KP25	0.862	0.113	Valid
	Harapan	H1	0.748	0.113
H2		0.741	0.113	Valid
H3		0.733	0.113	Valid
H4		0.730	0.113	Valid
H5		0.739	0.113	Valid
H6		0.701	0.113	Valid
H7		0.743	0.113	Valid
H8		0.762	0.113	Valid
H9		0.754	0.113	Valid
H10		0.634	0.113	Valid
H11		0.748	0.113	Valid
H12		0.742	0.113	Valid
H13		0.802	0.113	Valid
H14		0.794	0.113	Valid
H15		0.696	0.113	Valid
H16		0.821	0.113	Valid
H17		0.788	0.113	Valid
H18		0.785	0.113	Valid
H19		0.775	0.113	Valid
H20		0.760	0.113	Valid
H21		0.758	0.113	Valid
H22		0.666	0.113	Valid
H23		0.720	0.113	Valid
H24		0.763	0.113	Valid
H25		0.745	0.113	Valid

Berdasarkan Tabel menunjukkan besarnya nilai r hitung seluruh butir pertanyaan nilainya lebih besar dari r table 0,113. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam penelitian ini dengan teknik Cronbach's alpha. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,6, maka kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliabel*. Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Kepuasan	0.978	> 0.6	Reliabel
Harapan	0.967	> 0.6	Reliabel

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,6, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal.

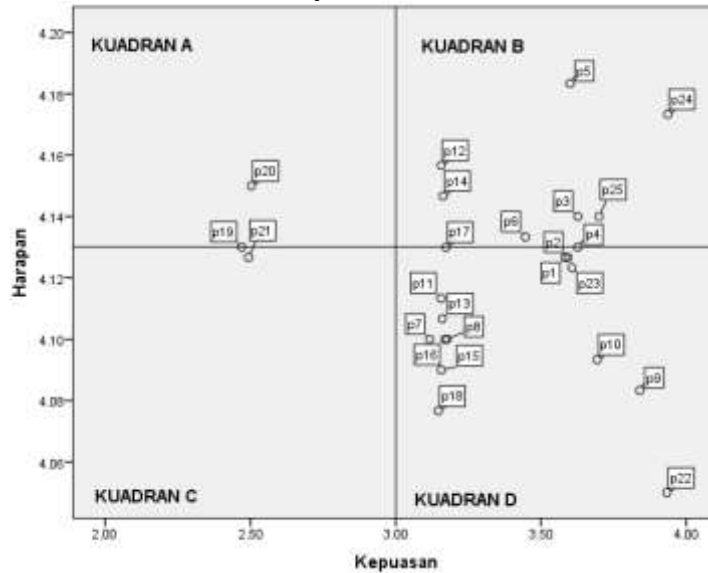
Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 7. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	300	25	125	83.23	21.910
Harapan	300	62	120	103.03	13.519

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor variabel Kepuasan sebesar 83,23 dan rata-rata skor variabel Harapan sebesar 103,03.

Analisis IPA (Importance Performance Analysis)



Gambar 1. Hasil Analisis IPA

Dari gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadrant A (Prioritas Utama)

Berdasarkan Gambar 1, atribut yang berada pada Kuadrant A terdiri atas P19, P20, dan P21. Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kepuasan pengguna masih berada di bawah rata-rata sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

P19 diasumsikan sebagai indikator mengenai *keteraturan jalur keberangkatan bus*. Pengguna menganggap keteraturan jalur keberangkatan sangat penting karena memengaruhi kelancaran mobilitas penumpang dan mengurangi potensi kepadatan di area terminal. Namun, tingkat kepuasan yang masih rendah menunjukkan bahwa pengaturan jalur keberangkatan belum berjalan secara optimal.

P20 diasumsikan sebagai indikator mengenai *keteraturan jalur kedatangan bus*. Atribut ini memiliki tingkat harapan tertinggi pada Kuadrant A, yang menunjukkan bahwa pengguna sangat mengutamakan sistem kedatangan kendaraan yang tertib dan aman. Rendahnya tingkat kepuasan mengindikasikan masih adanya permasalahan dalam pengaturan arus kendaraan sehingga perlu dilakukan pembenahan.

P21 diasumsikan sebagai indikator mengenai *ketersediaan area tunggu kendaraan sebelum keberangkatan*. Pengguna berharap tersedia area tunggu yang memadai agar kendaraan tidak menumpuk pada jalur operasional. Kondisi saat ini dinilai belum memenuhi harapan sehingga menjadi salah satu aspek yang harus segera ditingkatkan.

Secara keseluruhan, atribut pada Kuadrant A menggambarkan bahwa aspek pengelolaan operasional kendaraan masih memerlukan perhatian serius karena merupakan kebutuhan utama pengguna jasa terminal.

2. Kuadrant B (Pertahankan Prestasi)

Kuadrant B terdiri atas P2, P3, P4, P5, P6, P12, P14, P17, P24, dan P25. Atribut-atribut pada kuadrant ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan kualitas pelayanannya.

Sebagai ilustrasi, P2 dapat diasumsikan sebagai *kebersihan ruang tunggu*, P3 sebagai *ketersediaan papan informasi*, P4 sebagai *kejelasan informasi jadwal keberangkatan*, P5 sebagai *keramahan petugas pelayanan*, P6 sebagai *kecepatan pelayanan petugas*, P12 sebagai *ketersediaan*

fasilitas toilet, P14 sebagai *kenyamanan ruang tunggu*, P17 sebagai *keamanan area terminal*, P24 sebagai *kemudahan akses menuju terminal*, dan P25 sebagai *kelengkapan fasilitas pendukung*.

Posisi atribut-atribut tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, pengelola terminal perlu mempertahankan bahkan meningkatkan konsistensi pelayanan agar tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Berdasarkan hasil analisis IPA, tidak terdapat atribut yang berada pada Kuadran C. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan masih dianggap penting oleh pengguna jasa. Dengan demikian, tidak ada aspek pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan rendah sekaligus tingkat kepuasan rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa seluruh indikator pelayanan terminal tetap memerlukan perhatian dalam pengelolaannya.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D terdiri atas P1, P7, P8, P9, P10, P11, P13, P15, P16, P18, P22, dan P23. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya.

Sebagai ilustrasi, P1 dapat diasumsikan sebagai *penampilan petugas*, P7 sebagai *ketersediaan tempat sampah*, P8 sebagai *tata letak taman*, P9 sebagai *area parkir kendaraan pribadi*, P10 sebagai *fasilitas pengisian daya telepon genggam*, P11 sebagai *kantor pengelola terminal*, P13 sebagai *ruang informasi*, P15 sebagai *mushola*, P16 sebagai *kantin*, P18 sebagai *ruang laktasi*, P22 sebagai *akses internet*, dan P23 sebagai *fasilitas tambahan lainnya*.

Keberadaan atribut-atribut tersebut menunjukkan bahwa pengelola telah memberikan pelayanan yang baik, bahkan melebihi tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, pengelola dapat mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut tersebut, namun alokasi sumber daya sebaiknya lebih difokuskan pada atribut yang berada di Kuadran A agar peningkatan kepuasan pengguna dapat lebih optimal.

Analisis SWOT

1. *Strengths* (Kekuatan)

Berdasarkan hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA), layanan bus ini memiliki beberapa kekuatan yang tergambar dari atribut-atribut yang berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Perusahaan telah berhasil melaksanakan unsur-unsur jasa pokok yang dianggap sangat penting dan memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggan. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan pada aspek-aspek kunci ini menjadi fondasi kekuatan yang harus terus dipertahankan. Selain itu, tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang baik, yang memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan secara akurat. Keberhasilan dalam mempertahankan elemen-elemen prioritas ini mencerminkan komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.

2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Kelemahan utama layanan bus ini terletak pada atribut-atribut yang berada di Kuadran A (Prioritas Utama), yaitu faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pelanggan namun belum dilaksanakan dengan optimal oleh manajemen. Hal ini tercermin dari kesenjangan antara skor harapan (103,03) dan kepuasan (83,23) yang cukup lebar, mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap aspek-aspek tertentu. Mayoritas responden yang baru menggunakan bus satu kali (34,3%) juga menunjukkan bahwa perusahaan belum berhasil membangun loyalitas pelanggan. Tingkat penggunaan yang masih rendah mengindikasikan adanya faktor-faktor yang membuat pelanggan enggan menggunakan kembali layanan bus. Selain itu, dominasi responden usia muda (48% berusia 15-25 tahun) menunjukkan bahwa perusahaan mungkin kurang menarik bagi segmen usia lainnya, yang bisa menjadi indikasi kurangnya variasi layanan atau fasilitas yang sesuai untuk berbagai kelompok usia.

3. *Opportunities* (Peluang)

Peluang pengembangan layanan bus ini cukup besar, terutama dari segmen responden yang berada di Kuadran C (Prioritas Rendah), di mana atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan tanpa mengganggu sumber daya utama. Data menunjukkan bahwa 25% responden menggunakan bus lebih dari 4 kali, yang mengindikasikan adanya segmen pelanggan loyal yang potensial untuk dikembangkan. Tujuan utama penggunaan bus untuk liburan (26,3%) dan penjemputan/pengantaran (23,7%) membuka peluang untuk pengembangan paket wisata dan layanan antar-jemput yang lebih terintegrasi. Generasi

muda sebagai segmen dominan juga memberikan peluang untuk mengadopsi teknologi digital dalam layanan, seperti aplikasi pemesanan tiket, pelacakan bus secara real-time, dan program loyalitas berbasis digital yang dapat meningkatkan engagement dan retensi pelanggan.

4. *Threats* (Ancaman)

Ancaman utama yang dihadapi layanan bus ini datang dari atribut-atribut di Kuadran D (Berlebihan), di mana perusahaan telah melakukan investasi berlebihan pada faktor-faktor yang sebenarnya kurang penting bagi pelanggan. Hal ini berpotensi menyebabkan inefisiensi biaya dan alokasi sumber daya yang tidak optimal. Rendahnya frekuensi penggunaan bus (34,3% baru satu kali) juga mengindikasikan adanya ancaman dari kompetitor, baik moda transportasi lain seperti kendaraan pribadi, ojek online, maupun kereta api yang mungkin menawarkan kemudahan dan kenyamanan lebih. Selain itu, perubahan perilaku masyarakat pasca-pandemi yang lebih mengutamakan kenyamanan dan keamanan transportasi pribadi dapat menjadi ancaman serius bagi bisnis transportasi publik. Persaingan dengan platform transportasi online yang semakin agresif dan inovatif juga menjadi tantangan yang harus diantisipasi dengan peningkatan kualitas layanan dan diferensiasi yang lebih jelas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata tingkat harapan pengguna (103,03) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan yang dirasakan (83,23), sehingga masih terdapat kesenjangan kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi adanya atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih belum optimal. Di sisi lain, beberapa atribut telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan sebagai keunggulan pelayanan terminal.

Analisis SWOT menunjukkan bahwa Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan memiliki kekuatan berupa pelayanan yang telah memenuhi ekspektasi pada beberapa atribut utama, namun masih dihadapkan pada berbagai kelemahan, seperti kesenjangan antara harapan dan kepuasan pengguna serta rendahnya tingkat loyalitas pengguna jasa. Di samping itu, terminal memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi fasilitas, pemanfaatan teknologi digital, dan pengembangan integrasi antarmoda. Namun demikian, persaingan dengan moda transportasi lain, keberadaan terminal bayangan, serta perubahan preferensi masyarakat terhadap moda transportasi menjadi tantangan yang perlu diantisipasi melalui strategi pengembangan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan terminal perlu difokuskan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas berdasarkan hasil analisis IPA dengan mempertimbangkan strategi pengembangan yang dirumuskan melalui analisis SWOT. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model evaluasi pelayanan dengan melibatkan lebih banyak terminal tipe A di berbagai wilayah serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan transportasi publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pengelola Terminal Terpadu Tipe A Kampung Rambutan, Jakarta Timur, yang telah memberikan izin, data, dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner serta kepada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Ma'arif Nahdlatul Ulama Kebumen atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas pelayanan terminal penumpang serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

REFERENSI

Evaluasi Kinerja Terminal Berdasarkan Kepuasan Pengguna Jasa dan Fasilitas Terpadu Tipe A Kampung Rambutan Jakarta Timur, Andita Amelia Putri, Hindami Hibatul Haqqi
28453

- Alfian, A., & Widyastuti, R. (2013). Evaluasi kinerja terminal penumpang di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 13(2), 45–56.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. (2024). *Data kependudukan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024*. Bappeda DKI Jakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 432 Tahun 2019 tentang Penetapan Lokasi Terminal Penumpang Tipe A di Seluruh Wilayah Indonesia.
- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2022). Analisis kualitas pelayanan fasilitas Terminal Kampung Rambutan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. *Jurnal Infrastruktur*.
- Morlok, E. K. (2005). *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Erlangga.
- Muzammil, K., & Willy, K. (2019). Evaluasi standar pelayanan minimum dan tingkat kepuasan penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 13(2), 89–96.
- Permana, M., & Pontan, F. (2021). Evaluasi kinerja terminal penumpang. *Jurnal Transportasi Publik*, 9(3), 55–62.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survei*. LP3ES.