

Kinerja Pelayanan Bus dan Terminal Antar Lintas Batas Negara Sei Ambawang

Ichda Maulidya

Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian, Badan Litbang Perhubungan Jl.

Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110, Indonesia

E-mail: ichda_maulidya@ymail.com

Diterima: 17 Desember 2019, disetujui: 27 November 2020, diterbitkan *online*: 31 Desember 2020

Abstrak

Terminal Sei Ambawang sebagai Terminal Antar Lintas Batas Negara (ALBN) yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat dibangun untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah, baik di dalam negeri maupun dengan wilayah negara tetangga dan meningkatkan pelayanan bagi para pengguna bus dan terminal. Keberadaan Terminal Sei Ambawang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses wilayah negara tetangga untuk mendongkrak kegiatan perekonomian maupun sosial. Penelitian ini menganalisis kinerja pelayanan bus dengan melibatkan sebanyak 31 indikator yang dikaji dan Terminal Sei Ambawang sebanyak 41 indikator yang dikaji menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran dilakukan terhadap 60 responden menggunakan skala Likert. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan bus dan terminal di Terminal Sei Ambawang masing-masing sebesar 74,54% dan 71,73%. Hal ini menandakan bahwa para pengguna bus dan terminal merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Terminal Sei Ambawang. Atribut tertinggi dalam kepuasan kinerja pelayanan bus adalah keahlian pengemudi dan kemudahan mendapatkan tiket dengan nilai rata-rata sebesar 3,01 sehingga atribut tersebut perlu dijaga kualitasnya, sedangkan nilai IKM terendah terletak pada atribut tanda pengenalan bagasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,7. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan bus ke depannya, pihak operator bus perlu memberikan tanda pengenalan bagasi pada setiap barang bawaan para penumpang yang berisi identitas penumpang agar mudah dikenali, tidak tertukar, dan terjamin keamanannya. Di sisi lain, atribut tertinggi dalam kepuasan kinerja pelayanan terminal meliputi atribut kondisi jalur kedatangan bus, rambu/petunjuk dalam terminal, dan keteraturan sistem naik turun penumpang dengan nilai rata-rata sebesar 3,13. Hal ini menandakan bahwa ketiga atribut tersebut dalam kondisi baik dan memadai. Namun, atribut keberadaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan atribut dengan nilai IKM terendah, yaitu sebesar 2,10. Dengan demikian, pihak penyelenggara Terminal Sei Ambawang perlu menyediakan fasilitas ATM untuk perbaikan kinerja pelayanan terminal ke depannya.

Kata kunci: Sei Ambawang, kinerja pelayanan bus dan terminal, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Abstract

Service Performance of Bus and Inter-State Border Terminal of Sei Ambawang: Sei Ambawang Terminal as an Inter-State Border (ALBN) Terminal located in West Kalimantan Province was built to improve connectivity between regions, both domestically and with neighboring countries and to improve services for bus and terminal users. The existence of the Sei Ambawang Terminal is expected to facilitate the community in accessing neighboring countries to boost economic and social activities. This study analyzed the performance of bus services by involving 31 indicators studied and Sei Ambawang Terminal of 41 indicators using the Customer Satisfaction Index (CSI). The measurement was made on 60 respondents using a Likert scale. From the results, it is known that the levels of user satisfaction on the performance of bus and terminal services in the Sei Ambawang Terminal were 74.54% and 71.73% respectively. It indicates that bus and terminal users were satisfied with the service performance at Sei Ambawang Terminal. The highest attributes in bus service performance satisfaction were the drivers' expertise and ease in getting tickets with an average value of 3.01 so that the quality of the attributes need to be maintained, while the lowest CSI value was the attribute of baggage identification with an average value of 2.7. Therefore, to improve the performance of bus service, it needs to provide baggage identification on each passenger's luggage containing passenger data so that they are easily recognized, not exchanged, and safety guaranteed. On the other hand, the highest attributes in the satisfaction of terminal service performance included the attributes of bus arrival lane conditions, signs/directions in the terminal, and the regularity of load and unload passenger's system with an average value of 3.13. It indicates that the three attributes were in good and adequate condition. However, the attribute of the Automatic Teller Machine (ATM) was at the lowest CSI value, which was 2.10. Therefore, the operator of Sei Ambawang Terminal needs to provide ATM facilities to improve the performance of the terminal services in the future.

Keywords: Sei Ambawang, bus and terminal service performance, and Customer Satisfaction Index (CSI).

1. Pendahuluan

Terminal Sei Ambawang yang berlokasi di Kecamatan Sungai Ambawang, Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat berfungsi sebagai Terminal Antar Lintas Batas Negara (ALBN) dan merupakan pintu masuk dari negara tetangga ke Indonesia. Terminal tersebut tidak hanya melayani rute antar negara saja, tetapi juga melayani turun dan naiknya penumpang Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Terminal ALBN Sei Ambawang tersebut dibangun untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah, baik di dalam negeri maupun dengan wilayah negara tetangga. Hal tersebut sesuai dengan agenda prioritas yang tercantum dalam salah satu butir Nawa Cita untuk membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan. Oleh karena itu, Kementerian Perhubungan berupaya untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana transportasi di kawasan perbatasan termasuk wilayah Kalimantan Barat. Dengan terhubungannya antarwilayah tersebut, maka keberadaan Terminal ALBN Sei Ambawang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses wilayah negara tetangga untuk mendongkrak kegiatan perekonomian maupun sosial.

Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan dalam mendorong peningkatan aspek ekonomi dan sosial adalah menyediakan armada bus dengan berbagai tujuan. Bus ALBN yang tersedia di Terminal Sei Ambawang melayani beberapa trayek yang menghubungkan tiga negara, yaitu Indonesia (Pontianak), Malaysia (Kuching), dan Brunei Darussalam.

Pemilihan angkutan umum sebagai pilihan moda perjalanan oleh pengguna di wilayah ini terutama dipengaruhi oleh kualitas layanan operasi bus. Jika dilihat dari perspektif pelanggan, maka dimensi kualitas sangat kompleks. Terdapat banyak cara untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk mengurangi kepadatan, meningkatkan frekuensi layanan, ruang tunggu yang lebih baik, dan informasi kepada pengguna yang lebih baik [1]. Konsumen juga dapat mempertimbangkan kenyamanan di halte bus dan waktu untuk menunggu, atau sekedar kenyamanan tempat duduk [2]. Selain itu, masyarakat merasakan kualitas layanan angkutan umum dan dampak lingkungan yang baik karena mereka lebih cenderung menggunakan transportasi umum dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi [3].

Di sisi lain, layanan kualitas bus juga dapat didefinisikan dengan menggunakan berbagai atribut yang mencakup item seperti cakupan layanan, frekuensi layanan, jam layanan, dan keandalan layanan [4]. Selain itu, peningkatan atribut

ketersediaan layanan dapat mendorong peningkatan jumlah penumpang bus [5].

Pada saat ini, survei kepuasan pelanggan dinilai sebagai metode terbaik yang dilakukan untuk mengukur layanan kualitas bus maupun terminal. Dengan mengidentifikasi atribut utama yang menawarkan nilai dan mempengaruhi kepuasan penumpang, maka strategi alternatif bus dapat dirancang sehingga lebih banyak orang, khususnya pemilik mobil pribadi, dapat beralih dan memilih layanan tersebut [6]. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis kinerja pelayanan Terminal Antar Lintas Batas Negara Sei Ambawang berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian pada kajian ini terdiri dari pengumpulan dan pengolahan data.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara untuk mendapatkan data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait.

2.1.1 Data Primer

Data primer pada penelitian ini berupa hasil wawancara dan kuesioner pelayanan bus dan terminal yang disebarkan untuk penumpang sejumlah 60 responden. Hasil kuesioner selanjutnya diolah menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisis IKM dipilih untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan, dalam hal ini adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk bus maupun terminal yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Analisis IKM tersebut mewakili ukuran kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna/konsumen pada aspek layanan yang dinyatakan dalam tingkat kepentingan, dibandingkan dengan pengguna/harapan konsumen yang dinyatakan dalam tingkat kepuasan [7].

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30-500. Bila sampel dibagi dengan kategori jumlah anggota sampel setiap kategori, maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 [8]. Oleh karena itu, kajian ini menggunakan sampel minimum berupa masing-masing 30 responden pengguna bus AKAP dan 30 responden pengguna Terminal Sei Ambawang.

Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. *Incidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data [9].

Kuesioner komprehensif didesain untuk mengetahui karakteristik sosial ekonomi penumpang, pola perjalanan, dan kepuasan pengguna bus maupun terminal [10]. Kuesioner tersebut terbagi menjadi tiga bagian meliputi data pribadi responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan jenis pekerjaan), informasi perjalanan (asal dan tujuan perjalanan), dan tingkat kepuasan pengguna bus dan terminal. Beberapa manfaat penggunaan informasi tentang kepuasan antara lain dapat membantu menyajikan status kepuasan pelanggan saat ini, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang penting, memantau hasil kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, dan membantu memberikan perbandingan kepada organisasi lain [11].

Penentuan pemilihan indikator yang akan diukur dalam kuesioner berdasarkan pemenuhan terhadap sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para pengguna agar dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan bus dan Terminal Sei Ambawang. Dalam penelitian ini, pengukuran dilakukan menggunakan skala ordinal, yaitu memberi nilai atau skor untuk jawaban yang dipilih dari daftar pertanyaan dari nilai yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Pedoman pengukuran yang digunakan adalah model skala Likert dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah diberi skor 1 dan seterusnya hingga jawaban berbobot tinggi diberi skor 4.

2.1.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur yang berkaitan dan menunjang penelitian ini. Data sekunder pada studi ini bersumber dari pihak lain (instansi lain), maupun berbagai sumber.

Metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan mendatangi instansi-instansi terkait guna mendapatkan data yang dibutuhkan dan mencari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian.

2.2. Pengolahan Data

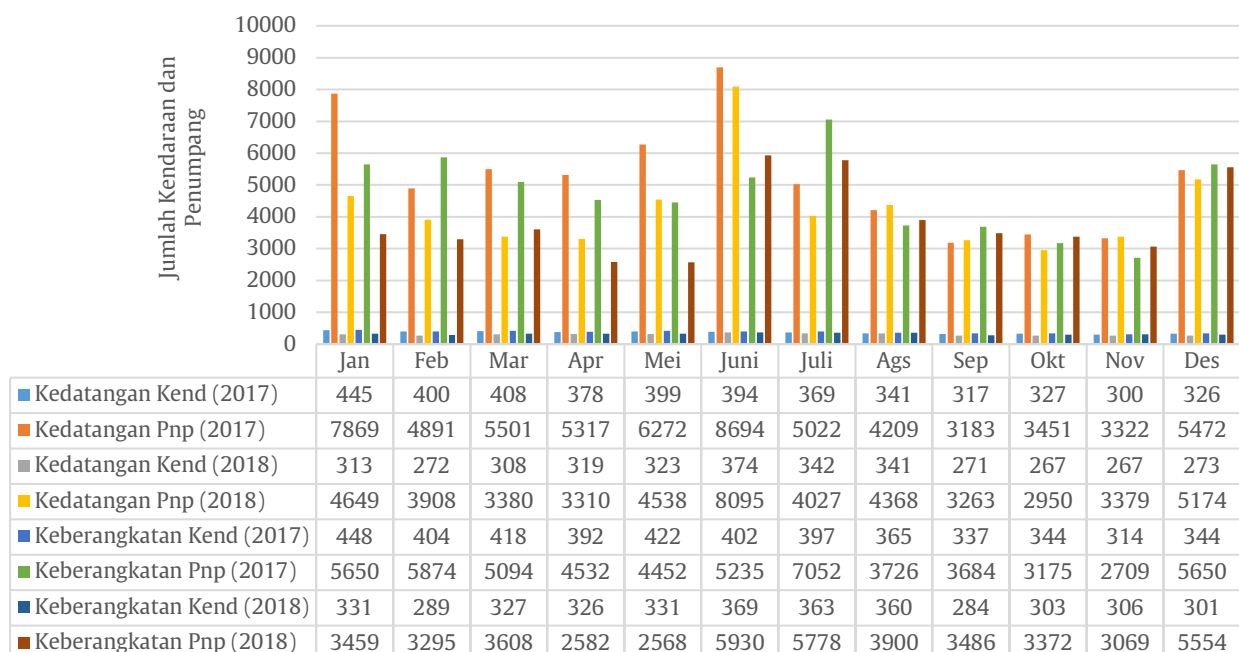
Pengolahan data pada kajian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan tampilan berupa tabel dan grafik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Jumlah Penumpang dan Kendaraan di Terminal Sei Ambawang

Terminal Sei Ambawang melayani penumpang sebanyak 3.000 hingga 8.000 orang ke berbagai tujuan setiap harinya. Penumpang tersebut melakukan perjalanan, baik dalam negeri maupun luar negeri. Sementara ini, beberapa bus ALBN yang masuk ke Terminal Sei Ambawang antara lain Damri, SJS, Kitara, Bintang Jaya, ADBS (Indonesia), Eva, dan Biaramas (Malaysia).

Untuk bus AKDP antara lain Damri, Borneo Trans *Holiday*, Khatulistiwa *Holiday*, Marus, Tanjung Niaga, TSM, Sentosa, Hidayah, dan ATS, sedangkan untuk bus AKAP hanya Damri dengan trayek Pontianak-Pangkalan Bun. Rata-rata jumlah bus AKDP yang berangkat setiap hari dari Pontianak ke tujuan masing-masing sebanyak 15 sampai dengan 18 bus. Jadwal keberangkatan bus dari Terminal Antar Negara ke Malaysia adalah pukul 7.00 dan 21.00 setiap harinya. Jumlah kedatangan dan keberangkatan bus dan penumpang selengkapnya terlihat pada gambar 1.



Sumber: [12]

Gambar 1. Produksi Terminal Sei Ambawang Tahun 2017 dan 2018

Dari gambar 1, diketahui bahwa jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang terbanyak pada tahun 2017 terjadi pada bulan Juni, tepatnya pada masa lebaran, yaitu sebanyak 8.694 orang datang dan 5.235 orang berangkat, namun jumlah tersebut mengalami penurunan hingga akhir tahun 2017. Begitu juga untuk tahun 2018, lonjakan kedatangan dan keberangkatan penumpang tertinggi terjadi pada periode lebaran bulan Juni, yaitu sebanyak 8.095 orang datang dan 5.930 orang berangkat.

3.2. Fasilitas Utama dan Penunjang di Terminal Sei Ambawang

Terminal Sei Ambawang menyediakan sarana untuk memfasilitasi kebutuhan penumpang, baik fasilitas utama maupun penunjang. Fasilitas utama merupakan fasilitas yang mutlak ada di terminal untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, khususnya penumpang, calon penumpang, sopir, maupun masyarakat yang memerlukan jasa terminal angkutan umum, sedangkan fasilitas penunjang merupakan pelengkap dalam pengoperasian terminal. Fasilitas utama dan pendukung di Terminal Sei Ambawang selengkapnya tersaji dalam tabel 1.

3.3. Kebijakan Dalam Rangka Peningkatan Keselamatan Penyelenggaraan Transportasi Darat di Terminal Sei Ambawang

Beberapa kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka peningkatan keselamatan penyelenggaraan transportasi darat di Terminal Sei Ambawang antara lain mempersiapkan kendaraan yang memenuhi dan

mengangkut penumpang sesuai izin dan kapasitas yang diizinkan, mengoperasikan kendaraan dan mengangkut penumpang sesuai izin dan kapasitas yang diizinkan, menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan. Selain itu, memeriksa kondisi kelengkapan fasilitas utama dan fasilitas pendukung kendaraan sebelum beroperasi, memeriksa kelengkapan administrasi berupa Surat Tanda Kendaraan, buku uji, surat izin mengemudi, surat perintah kerja bagi awak bus, manifest penumpang, tiket, dan sebagainya. Di samping itu, juga perlu mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi pengemudi dan awak kendaraan serta menyiapkan alat keselamatan dengan jumlah yang cukup dan dapat digunakan/difungsikan sebagaimana mestinya.

3.4. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan profil terhadap obyek penelitian yang dapat memberikan penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan bus dan terminal.

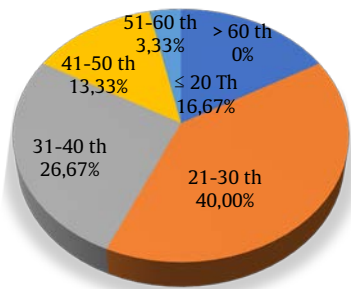
3.4.1. Usia Responden

Kategori usia responden pada penelitian ini diklasifikasikan ke dalam enam golongan, yaitu < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun, dan > 60 tahun. Dari hasil analisis diketahui bahwa mayoritas usia responden berkisar antara 21-30 tahun, yaitu sebesar 40,00% dan pada posisi kedua diduduki oleh rentang usia antara 31-40 tahun sebanyak 26,67%. Selain itu, porsi 16,67% lainnya berusia ≤ 20 tahun dan sisanya sebanyak 13,33 %

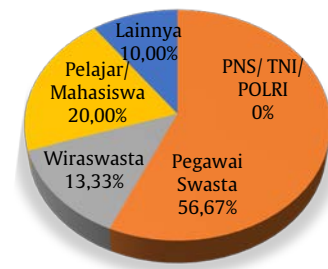
Tabel 1. Fasilitas Utama dan Penunjang di Terminal Sei Ambawang

No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (Performance)	
		Ada	Tidak Ada
A.	FASILITAS UTAMA		
1.	Jalur pemberangkatan bus	V	
2.	Jalur kedatangan bus	V	
3.	Loket penjualan karcis/tiket	V	
4.	Ruang tunggu	V	
5.	Media informasi kedatangan dan keberangkatan bus	V	
6.	Informasi pelayanan dari perusahaan bus	V	
7.	Fasilitas pengawasan keselamatan penumpang	V	
8.	Pusat informasi	V	
9.	Rambu/pertunjuk dalam terminal	V	
10.	Media informasi audio visual (angkutan lanjutan, lokasi penting)	V	
11.	Layanan bagasi (<i>Lost and found</i> /kehilangan dan pencarian barang bawaan)		V
12.	Ruang penitipan barang		V
13.	Fasilitas evakuasi kondisi darurat/bencana		V
B.	FASILITAS PENUNJANG		
14.	Fasilitas ibadah/mushola	V	
15.	Ruang tunggu ibu menyusui/hamil/bawa balita	V	
16.	Ruang khusus manula/disabilitas		V
17.	Toilet umum	V	
18.	Ruang khusus merokok	V	
19.	ATM		V
20.	Pertokoan/kantin	V	
21.	Posko kesehatan	V	

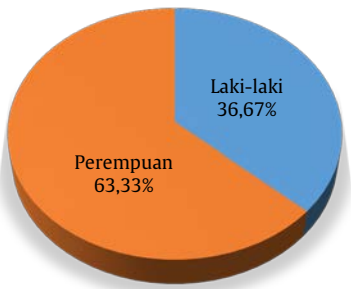
Sumber: [13]



Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 2. Karakteristik Usia Responden

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 5. Karakteristik Pekerjaan Responden

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

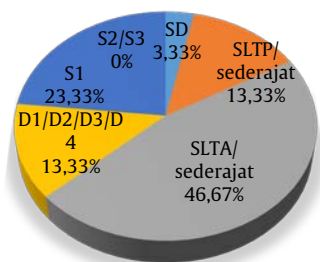
berusia antara 42-50 tahun serta rentang usia 51-60 tahun sebesar 3,33%. Data hasil analisis selengkapnya terlihat pada gambar 2.

3.4.2. Jenis Kelamin Responden

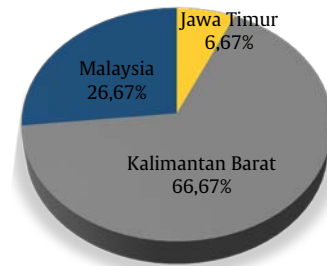
Jenis kelamin responden pada kajian ini didominasi oleh perempuan, yaitu sebesar 63,33%, sedangkan sisanya sebanyak 36,67% berjenis kelamin laki-laki seperti tersaji pada gambar 3.

3.4.3. Pendidikan

Pada kajian ini, sebagian besar responden merupakan pelajar dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat, yaitu sebanyak 46,67%, sedangkan pada posisi kedua, yaitu sebanyak 23,33% merupakan responden berpendidikan S1. Pada urutan berikutnya, yaitu masing-masing sebesar 13,33% merupakan responden dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3/D4 maupun SLTP/ sederajat, sedangkan sisanya berpendidikan SD dengan persentase sebesar 3,33%. Data hasil analisis selengkapnya terlihat pada gambar 4.



Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 4. Karakteristik Tingkat Pendidikan Usia Responden

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 6. Karakteristik Asal Keberangkatan Responden

3.4.4. Pekerjaan

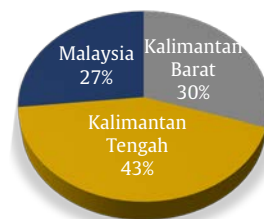
Pada kuesioner kajian ini, jenis pekerjaan responden terbagi menjadi PNS/TNI/Polri, pegawai swasta, wiraswasta, pelajar/mahasiswa, dan lainnya. Dari hasil analisis diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 56,67% merupakan pegawai swasta, porsi 20% lainnya masih berstatus pelajar/mahasiswa, sedangkan 13,33% berprofesi sebagai wiraswasta dan sisanya sebanyak 10,00% memiliki pekerjaan lainnya seperti terlihat pada gambar 5.

3.4.5. Asal

Jika ditinjau dari asal keberangkatan, maka sebagian responden berasal dari Kalimantan Barat, yaitu sebanyak 66,67%, sedangkan sebanyak 26,67% responden berasal dari Malaysia dan sisanya sebanyak 6,67% berasal dari Provinsi Jawa Timur seperti terlihat pada gambar 6.

3.4.6. Tujuan

Tujuan perjalanan dari pengguna bus di Terminal Sei Ambawang terbagi dalam dua wilayah, yaitu dalam negeri dan luar negeri.



Sumber: Hasil Analisis, 2018

Gambar 7. Karakteristik Tujuan Responden

Dari gambar 7 diketahui bahwa responden pada penelitian ini mayoritas menuju ke Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan Bus AKAP, yaitu sebesar 43%. Berikutnya, sebanyak 30% hanya melakukan perjalanan di dalam Provinsi Kalimantan Barat dengan menggunakan Bus AKDP, yaitu sebesar 30%, sedangkan sebanyak 27% lainnya merupakan pengguna Bus Antar Lintas Batas Negara (ALBN) dengan tujuan negara Malaysia.

3.4.7. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Menggunakan Bus

Konsep kualitas layanan penumpang mencakup aspek-aspek layanan transportasi yang tidak selalu terdefinisi dengan baik dan mudah diukur. Kualitas layanan dalam hal seperangkat atribut bagi setiap pengguna dianggap sebagai sumber utilitas (kepuasan) dalam pelayanan [14].

Sebelumnya, telah diatur peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek [15]. SPM Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek merupakan persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Jenis pelayanan yang dimaksud meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. Dalam hal ini, terdapat dua perhitungan IKM, yaitu IKM Bus dengan 31 unsur atau indikator yang dikaji dan IKM Terminal dengan 41 unsur indikator yang dikaji. Indikator yang dikaji tersebut menggambarkan mutu pelayanan untuk bus dan terminal yang diukur berdasarkan pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis pelayanan. Hasil pengukuran tersebut dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif atas opini masyarakat antara harapan dan kebutuhan dalam mendapatkan pelayanan dari pihak penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, nilai rata-rata bobot tertimbang dapat dihitung menggunakan formula sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang (Bus)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{31} = 0,032 \quad (1)$$

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang (Terminal)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{41} = 0,024 \quad (2)$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai tertimbang} \quad (3)$$

Bobot/nilai tertimbang IKM bus dan terminal: 1/jumlah indikator yang dikaji hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut pada tabel 2.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan bus dan terminal apakah telah memenuhi standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub-indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur, kemudian total skor keseluruhan dari 31 dan 41 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Terminal Sei Ambawang.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari total 31 atribut sebesar 74,54%. Hal ini menandakan bahwa para pengguna bus di Terminal Sei Ambawang merasa puas terhadap kinerja pelayanan bus di Terminal Sei Ambawang. Kepuasan penumpang tertinggi terletak pada atribut keahlian pengemudi dan kemudahan mendapatkan tiket dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 3,10. Oleh karena itu, kedua atribut tersebut perlu dijaga agar senantiasa berkualitas baik. Di sisi lain, nilai CSI terendah terletak pada atribut tanda pengenal bagasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,77. Dengan demikian, untuk perbaikan kinerja pelayanan bus ke depannya, maka operator bus perlu menyediakan tanda pengenal bagasi untuk memudahkan identifikasi barang bawaan penumpang.

3.4.8. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terminal

Standar pelayanan terminal penumpang di terminal angkutan jalan wajib disediakan dan

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: [16]

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus

Variabel	Atribut	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi (Rata-rata x 0,032)
A	B	C	D = C X 0.032
1	Kondisi tempat duduk	3,03	0,10
2	Kondisi kaca jendela	3,03	0,10
3	Rak bagasi atas	3,03	0,10
4	Bagasi bawah	2,97	0,10
5	Fasilitas kebersihan (tempat/kantung sampah)	2,80	0,09
6	Kaca film yang mengurangi cahaya matahari	3,03	0,10
7	Ketersediaan visual audio untuk hiburan	2,87	0,09
8	Ketersediaan gorden	2,93	0,09
9	Pengatur suhu ruangan/AC	3,03	0,10
10	<i>Reclining seat</i> /tempat duduk yang bisa diatur	2,93	0,09
11	Penumpang mendapatkan tiket	3,03	0,10
12	Ada tanda pengenalan bagasi	2,77	0,09
13	Ada tanda pengenalan awak kendaraan	3,03	0,10
14	Terdapat informasi layanan gangguan keamanan (no. telp/WA/SMS)	2,87	0,09
15	Terdapat informasi trayek yang dilayani (asal tujuan) dan identitas kendaraan (asal-tujuan dan nama perusahaan)	3,03	0,10
16	Kondisi fisik pengemudi	3,03	0,10
17	Keahlian pengemudi	3,10	0,10
18	Ketersediaan alat pemecah kaca	3,03	0,10
19	Ketersediaan alat pemadam api	3,00	0,10
20	Ketersediaan pintu darurat	3,07	0,10
21	Jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas angkut	3,07	0,10
22	Terdapat ruang khusus merokok di dalam bus	2,90	0,09
23	Kemudahan mendapatkan tiket	3,10	0,10
24	Operator (Awak kendaraan/perusahaan angkutan) tanggap terhadap keluhan penumpang	3,00	0,10
25	Operator (Awak kendaraan/perusahaan angkutan) tanggap terhadap gangguan kendaraan	3,03	0,10
26	Kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan	2,93	0,09
27	Adanya kompensasi terhadap keterlambatan/kedatangan bus	2,97	0,10
28	Memberikan pelayanan sesuai dengan trayek dan rute yang telah ditentukan	3,03	0,10
29	Tarif terjangkau bagi penumpang	3,03	0,10
30	Terdapat ruang/tempat duduk untuk yang berkebutuhan khusus (ibu menyusui/membawa anak/lansia/disabilitas)	2,87	0,09
31	Terdapat ruang penyimpanan kursi roda	2,87	0,09
Jumlah (Nilai Indeks)			2,98
Nilai IKM Konversi			74,54
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Hasil Survei, 2018

dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan mencakup [17] pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.

Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal

angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal. Dalam hal ini, penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud akan dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis, pencabutan izin penyelenggaraan terminal penumpang, denda administratif, dan sanksi pegawai negeri sipil sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Terminal

Variabel	Atribut	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi (Rata-rata x 0,024)
A	B	C	D = C X 0.024
1	Kondisi jalur pemberangkatan bus	3,07	0,07
2	Kondisi jalur kedatangan bus	3,13	0,08
3	Loket penjualan karcis/tiket	3,03	0,07
4	Kondisi ruang tunggu	3,00	0,07
5	Media informasi kedatangan dan keberangkatan bus	2,80	0,07
6	Informasi pelayanan dari perusahaan bus	3,03	0,07
7	Fasilitas pengawasan keselamatan penumpang	3,07	0,07
8	Pusat informasi	2,90	0,07
9	Rambu/petunjuk dalam terminal	3,13	0,08
10	Media informasi audio visual (angkutan lanjutan, lokasi penting)	2,66	0,06
11	Layanan bagasi (<i>lost and found</i> /kehilangan dan pencarian barang bawaan)	2,97	0,07
12	Ruang penitipan barang	2,90	0,07
13	Fasilitas evakuasi kondisi darurat/bencana	2,83	0,07
14	Fasilitas ibadah/mushola	3,03	0,07
15	Ruang tunggu ibu menyusui/hamil/bawa balita	3,00	0,07
16	Ruang khusus manula/disabilitas	2,53	0,06
17	Toilet umum	2,37	0,06
18	Ruang khusus merokok	2,50	0,06
19	ATM	2,10	0,05
20	Pertokoan/kantin	2,80	0,07
21	Posko kesehatan	2,43	0,06
22	CCTV	2,83	0,07
23	Posko keamanan	3,00	0,07
24	Kecukupan petugas keamanan	2,83	0,07
25	Terdapat informasi layanan gangguan keamanan (no. telp/WA/SMS)	2,93	0,07
26	Keteraturan sistem naik turun penumpang	3,13	0,08
27	Pemeriksaan kesehatan pengemudi sebelum keberangkatan bus	2,80	0,07
28	Pemeriksaan kelaikan kendaraan sebelum keberangkatan	2,80	0,07
29	Ketersediaan dan berfungsinya alat pemadam api di terminal	2,87	0,07
30	Pendingin udara/kipas angin di ruang tunggu	2,77	0,07
31	Larangan merokok selain di tempat yang sudah ditentukan	2,77	0,07
32	Fasilitas hiburan/audio visual di ruangan tunggu	2,66	0,06
33	Petugas terminal tanggap terhadap keluhan penumpang	3,10	0,08
34	Petugas/pihak terminal tanggap terhadap adanya kemungkinan keterlambatan kedatangan bus	2,97	0,07
35	Petugas tanggap terhadap adanya gangguan keamanan	3,00	0,07
36	Kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus	2,90	0,07
37	Jaminan keselamatan di terminal	3,00	0,07
38	Jaminan keamanan di terminal	3,00	0,07
39	Jaminan kepastian penumpang terangkut	3,10	0,08
40	Petugas/pihak terminal tanggap terhadap para penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas/orang sakit/manula/ibu hamil dan membawa anak)	3,07	0,07
41	Terdapat kursi roda untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus	2,83	0,07
Jumlah (Nilai Indeks)			2,87
Nilai IKM Konversi			71,73
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Hasil Survei, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,73%. Hal ini menandakan bahwa para pengguna terminal di Terminal Sei Ambawang merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Terminal Sei Ambawang. Dari total 41 atribut di atas, atribut kondisi jalur kedatangan bus, rambu/petunjuk dalam terminal, dan keteraturan sistem naik turun penumpang merupakan atribut dengan nilai rata-rata tertinggi, yaitu masing-masing sebesar 3,13. Hal ini berarti bahwa ketiga atribut tersebut bernilai baik dan memadai serta sesuai dengan keinginan para pengguna terminal, sedangkan atribut keberadaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) memiliki nilai CSI terendah, yaitu sebesar 2,10. Oleh karena itu, penyelenggara Terminal Sei Ambawang diharapkan untuk menyediakan fasilitas ATM tersebut guna meningkatkan kinerja pelayanan terminal ke depannya.

4. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan bus dan terminal di Terminal Sei Ambawang masing-masing sebesar 74,54% dan 71,73%. Hal ini menandakan bahwa para pengguna bus dan terminal merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Terminal Antar Lintas Batas Negara Sei Ambawang. Atribut tertinggi dalam kepuasan kinerja pelayanan bus adalah keahlian pengemudi dan kemudahan mendapatkan tiket dengan nilai rata-rata sebesar 3,10, sedangkan nilai CSI terendah terletak pada atribut tanda pengenal bagasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,7. Oleh karena itu, untuk perbaikan kinerja pelayanan bus ke depannya, operator bus perlu memberikan tanda pengenal bagasi pada setiap barang bawaan penumpang yang berisi identitas penumpang agar mudah dikenali, tidak tertukar, dan terjamin keamanannya.

Di sisi lain, atribut tertinggi pada kepuasan kinerja pelayanan terminal meliputi atribut kondisi jalur kedatangan bus, rambu/petunjuk dalam terminal, dan keteraturan sistem naik turunnya penumpang dengan nilai rata-rata sebesar 3,13. Hal ini menandakan bahwa ketiga atribut dalam kondisi baik dan memadai, sedangkan atribut keberadaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan atribut dengan nilai CSI terendah, yaitu sebesar 2,10. Dengan demikian, pihak penyelenggara Terminal Sei Ambawang perlu menyediakan fasilitas ATM untuk perbaikan kinerja pelayanan terminal ke depannya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat yang telah memberikan data dan informasi pendukung penelitian ini serta Tim Penelitian atas bantuan dan kerjasamanya.

Daftar Pustaka

- [1] T. Litman, "Valuing Transit Service Quality Improvements," J. Public Transp., 2008, doi: 10.5038/2375-0901.11.2.3.
- [2] P. Prioni and D. Hensher, "Measuring Service Quality in Scheduled Bus Services," J. Public Transp., 2001, doi: 10.5038/2375-0901.3.2.4.
- [3] M. N. Borhan, D. Syamsunur, N. Mohd Akhir, M. R. Mat Yazid, A. Ismail, and R. A. Rahmat, "Predicting the use of Public Transportation: a Case Study from Putrajaya, Malaysia," Sci. World J., 2014, doi: 10.1155/2014/784145.
- [4] M. M. Rohani, D. C. Wijeyesekera, and A. T. A. Karim, "Bus Operation, Quality Service and the Role of Bus Provider and Driver," 2013, doi: 10.1016/j.proeng.2013.02.022.
- [5] X. Hu, L. Zhao, and W. Wang, "Impact of Perceptions of Bus Service Performance on Mode Choice Preference," Adv. Mech. Eng., 2015, doi: 10.1177/1687814015573826.
- [6] A. A. Nwachukwu, "Assessment of passenger satisfaction with intra-city public bus transport services in abuja, nigeria," J. Public Transp., 2014, doi: 10.5038/2375-0901.17.1.5.
- [7] L. Eboli and G. Mazzulla, "A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality," J. Public Transp., 2009, doi: 10.5038/2375-0901.12.3.2.
- [8] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- [9] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet," Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. 2017.
- [10] M. A. Javid, T. Okamura, and F. Nakamura, "Public Satisfaction with Service Quality of Daewoo Urban Bus Service in Lahore," J. East. Asia Soc. Transp. Stud., 2015.
- [11] K. Ilieska, "Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management," TEM J., 2013.
- [12] Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat, "Laporan Bulanan Produksi Terminal Sei Ambawang," 2018.
- [13] Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat, "Laporan Monitoring Natal dan Tahun Baru," 2018.
- [14] D. A. Hensher, "Customer service quality and benchmarking in public transport contracts," Int. J. Qual. Innov., 2015, doi: 10.1186/s40887-015-0003-9.
- [15] K. Perhubungan, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek," 2013.
- [16] "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah."
- [17] K. Perhubungan, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan,,"

Halaman ini sengaja dikosongkan