

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 3. No. 6, Juni 2024

Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Type C Kabupaten Cianjur Menurut Pengguna dan Penyedia Moda Transportasi Darat (Studi Kasus pada Terminal Pasir Hayam)

Gumelar Andi Aziz, Sri Hendarto, Didin Kusdian
Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
Email: gumelar.sipil@gmail.com

Abstrak

Terminal Pasir Hayam, dikenal juga sebagai Terminal Jebrod, merupakan salah satu terminal penumpang tipe B terbesar di Cianjur selain Terminal Rawabango dan Terminal Cipanas. Terletak di Jalan Raya Cibeber, Kelurahan Sirnagalih, Kecamatan Cilaku, terminal ini dibangun pada tahun 2006 dan awalnya merupakan terminal tipe C sebelum statusnya ditingkatkan menjadi tipe B pada tahun 2012. Pengelolaannya kini berada di bawah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Terminal ini menghubungkan Cianjur dengan wilayah sekitarnya melalui berbagai moda transportasi seperti angkutan kota, mobil penumpang umum (MPU), angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), dan antarkota antarprovinsi (AKAP). Penelitian tentang kepuasan pengunjung Terminal Pasir Hayam menggunakan kuesioner menunjukkan pentingnya peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan. Analisis data dilakukan dengan metode reliabilitas dan validitas untuk memahami faktor-faktor kepuasan pengunjung dan mengidentifikasi variabel-variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Kata kunci: Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Type C Kabupaten Cianjur Menurut Pengguna Dan Penyedia Moda Transportasi Darat (Studi Kasus Pada Terminal Pasir Hayam)

Abstract

Pasir Hayam Terminal, also known as Jebrod Terminal, is one of the largest type B passenger terminals in Cianjur besides Rawabango Terminal and Cipanas Terminal. Located on Jalan Raya Cibeber, Sirnagalih Village, Cilaku District, this terminal was built in 2006 and was originally a type C terminal before its status was upgraded to type B in 2012. Its management is now under the West Java Provincial Transportation Office. This terminal connects Cianjur with the surrounding area through various modes of transportation such as city transportation, public passenger cars (MPU), intra-provincial intercity transportation (AKDP), and intercity interprovincial (AKAP). Research on visitor satisfaction of Pasir Hayam Terminal using a questionnaire shows the importance of improving and maintaining service quality. Data analysis was carried out using reliability and validity methods to understand the factors of visitor satisfaction and identify service variables that need to be improved and maintained.

Keywords: Study of Type C Terminal Service Level in Cianjur Regency According to Users and Providers of Land Transportation Modes (Case Study at Pasir Hayam Terminal)

PENDAHULUAN

Terminal Pasir Hayam atau lebih dikenal dengan nama Terminal Jebrod merupakan terminal penumpang tipe B, merupakan salah satu terminal induk terbesar di kawasan Cianjur selain Terminal Rawabango dan Terminal Cipanas. Terminal ini terletak di Jalan Raya Cibeber, Kelurahan Sirnagalih, Kecamatan Cilaku, Kabupaten Cianjur. Lokasi terminal ini terletak pada satu kompleks yang sama dengan Pasar Induk Cianjur.

Terminal Pasir Hayam dibangun pada tahun 2006. Mulanya terminal ini merupakan terminal penumpang tipe C berdasarkan Peraturan Bupati Cianjur Nomor 09 tahun 2010. Pengelolaannya saat itu dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur. Status terminal ini ditingkatkan menjadi terminal penumpang tipe B berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 17 Tahun 2012, sehingga status pengelolaannya dialihkan ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Terminal ini memiliki banyak moda transportasi yang menghubungkan kota Cianjur dengan wilayah di kawasan Cianjur Selatan. Terminal ini menyediakan pelayanan transportasi angkutan kota, mobil penumpang umum (MPU), angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) dan angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP).

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat di suatu kota. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia, mengalami peningkatan yang signifikan di bidang transportasi umum. Salah satunya dapat dilihat perbaikan sarana dan prasarana dari Terminal Pasir Hayam Cianjur. Peningkatan ini hendaknya didukung dengan proses monitoring yang intensif demi tercapainya tujuan awal perbaikan sarana dan prasarana Terminal Pasir Hayam Cianjur. Salah satu proses evaluasi yang dilakukan dalam paper ini adalah menilai kepuasan pengunjung dari Terminal Pasir Hayam Cianjur. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data yang memiliki reliabilitas yang rendah. Oleh karena itu, terdapat beberapa proses untuk meningkatkan reliabilitas dari data dengan cara menghilangkan data yang inkonsisten. Kuesioner terdiri dari dua tipe data yaitu skala Likert (ordinal) sebagai ukuran utama dan skala gabungan antara nominal, interval dan ratio untuk menggambarkan data demografi responden. Selain analisis reliabilitas, preproses data juga menggunakan uji validitas dengan dua cara yaitu manual dan komputerisasi. Hasil yang ditunjukkan dalam riset ini bersifat eksplanatori atau penggalian informasi pada faktor manakah pengunjung menunjukkan kepuasan yang tinggi dan rendah.

Terminal Pasir Hayam Cianjur merupakan terminal tipe B yang pengelolaannya menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Jawa Barat, dimana terminal ini melayani pengguna pelayanan baik untuk moda transportasi bus angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun antar kota antar provinsi (AKAP). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut/variabel-variabel yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dan atribut/variabel-variabel yang perlu dipertahankan kinerja kualitas pelayanannya.

Dinas Perhubungan Kabupaten Cianjur sejak 27 Januari 2018 melakukan rekayasa jalur lintasan bagi angkutan kota dan kendaraan umum. Dinas Perhubungan juga melakukan merger (rerouting) atau menyederhanakan menerapkan kajian manajemen rekayasa lalu lintas, sehingga ada beberapa ruas jalan dibuat satu arah. Terdapat empat jalan di jalur perkotaan Cianjur yang mengalami perubahan dari dua arah menjadi satu arah, yaitu Jalan Pangeran Hidayatullah, Jalan Ir. H. Juanda, Jalan Moch. Ali dan Jalan KH. Asnawi. Sebagai konsekuensi adanya merger (rerouting), dari semula ada 14 jalur angkutan kota, kini menjadi 10 jalur saja.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga, memberikan dampak kurang menguntungkan terhadap pelayanan pemerintah, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai bentuk tanggungjawab seperti yang tertuang dalam

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan implementasi terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang peningkatan kinerja pelayanan publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di unit-unit pelayanan publik tak terkecuali terminal tipe B yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi, dengan pengukuran variabel/unsur peningkatan kualitas pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, serta memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Perubahan urusan kewenangan Bidang Perhubungan yaitu urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa kewenangan pengelolaan terminal angkutan untuk pelayanan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) terminal tipe B yang selama ini ditangani oleh Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi. Selain itu dinyatakan juga dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Penyelenggara terminal adalah unit pelaksana teknis dari Pemerintah dan / atau Pemerintah Daerah. Pada ketentuan peralihan yang ada didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 65 PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa penyelenggaraan terminal tipe A dan B tetap dilaksanakan Kabupaten/ Kota sampai dengan diserahkannya personel, pendanaan, sarana dan prasarana, serta dokumen (P3D) penyelenggaraan terminal tipe A dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Menteri dan terminal tipe B dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur paling lama 31 Desember 2016. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh manajemen terminal tipe B Pasir Hayam Cianjur kepada para pengguna pelayanan berdasarkan persepsi pengguna transportasi bus AKDP dan AKAP dengan membandingkan antara harapan (expected) dan kebutuhannya (kinerja).

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan layanan di Terminal Pasir Hayam Cianjur.
2. Terdapat ketidaksesuaian beberapa fasilitas Terminal dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan.
3. Evaluasi diperlukan terhadap kondisi fasilitas Terminal dan layanan transportasi yang tersedia.

Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi pada latar belakang diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah

1. Diperlukan petunjuk dan arahan untuk meningkatkan fasilitas layanan di Terminal Pasir Hayam Cianjur.
2. Beberapa fasilitas di Terminal tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan.
3. Faktor-faktor yang diperlukan untuk memperbaiki kondisi di Terminal Pasir Hayam Cianjur.

Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah

1. Mengkaji kondisi fasilitas Terminal Pasir Hayam berdasarkan persyaratan Permenhub
2. Mengkaji kinerja Terminal Pasir Hayam berdasarkan pendapat kepuasan dan kepentingan bagi penyedia dan pengguna moda transportasi.
3. Mengkaji peringkat fasilitas yang perlu ditingkatkan.

Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :
2. Berkontribusi pada pengembangan pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemodelan Infrastruktur Transportasi.
3. Memberikan wawasan untuk meningkatkan mutu layanan di Terminal Pasir Hayam Cianjur.
4. Memberikan tambahan informasi dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya, sehingga dapat menjadi pijakan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

METODE PENELITIAN

3.2 Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kuantitatif.

3.2.1 Metode Yang Digunakan

A. Metode IPA Importance Performance Analysis

Metode IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi performance (kinerja) dengan importance (kepentingan) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan kinerja sebagai pusat pemotongan garis. Terdapat empat kuadran pada metode IPA, dimana tiap kuadran dapat memberikan informasi manajemen atau strategi layanan diantaranya u (Huang et al., 2018):

- 1) Kuadran Pertama (Perusahaan harus mempertahankan kondisi ini) Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi dan kinerja perusahaan juga tinggi.
- 2) Kuadran Kedua (Perusahaan harus segera meningkatkan kinerja layanan mereka) Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi, namun kinerja perusahaan rendah.
- 3) Kuadran Ketiga (Perusahaan mengurangi atau menghentikan sumber daya mereka dengan atribut layanan tertentu) Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan dan kinerja perusahaan rendah.
- 4) Kuadran Keempat (Apabila perusahaan mempunyai sumber daya terbatas, perusahaan dapat mengalihkan sumber daya pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi). Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan rendah dan kinerja perusahaan tinggi

Sumber : Rosdiana (2017)

B. Metode AHP Analytical Hierarchy Process

Konsep sistem pendukung keputusan (SPK)/ Decision Support System (DSS) pertama kali diungkapkan pada awal tahun 1970-an oleh Michael S. Scott Morton u dengan istilah Management Decision System. Sistem tersebut adalah suatu sistem berbasis komputer yang ditujukan untuk membantu pengambil keputusan dengan memanfaatkan data dan model tertentu untuk memecahkan berbagai persoalan yang bersifat semi terstruktur.

Metode Analytical Hierarchy Process dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, seorang ahli matematika. Menurut Saaty metode AHP membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstrukturkan suatu hierarki kriteria, pihak yang berkepentingan, hasil dan dengan menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas.

Sejalan dengan itu, Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi selalu mengadakan kegiatan Pemilihan Mahasiswa Berprestasi Tingkat Nasional setiap tahunnya. Sehingga setiap perguruan tinggi tentunya harus objektif, transparan, dan akurat yang disertai dengan bukti yang valid dalam memilih mahasiswa yang akan disertakan pada tingkat nasional. Setiap mahasiswa pun memiliki hak yang sama untuk mengikuti pemilihan mahasiswa berprestasi. Maka, pemilihan mahasiswa berprestasi tingkat perguruan tinggi sebaiknya dilaksanakan secara terbuka. Namun, pelaksanaan ini dapat menimbulkan banyaknya pendaftar yang dapat menyebabkan sulitnya

mengelola data dan nilai dalam menentukan mahasiswa berprestasi jika tanpa dibantu dengan sistem yang mumpuni.

Perguruan tinggi dapat menggunakan konsep sistem pendukung keputusan sebagai alat bantu dalam menentukan mahasiswa berprestasi. Salah satu metode yang relevan serta memiliki penghitungan nilai konsistensi dalam menentukan tingkat prioritas kriteria adalah metode Analytical Hierarchy Process. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas mengenai penerapan metode Analytical Hierarchy Process dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi yang dapat digunakan oleh Perguruan Tinggi.

Analytical Hierarchy Process

Metode AHP Analytical Hierarchy Process merupakan suatu metode pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hierarki. Menurut Saaty (1993), hierarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multilevel dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya hingga level terakhir dari alternatif.

Analytical Hierarchy Process digunakan sebagai metode pemecahan masalah dibanding dengan metode yang lain karena alasan-alasan berikut:

1. Struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub kriteria yang paling dalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi sebagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan. Memperhitungkan daya tahan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan.

3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari hasil penyebaran kuisioner kepada responden, sedangkan sumber data sekunder berasal dari instansi/lembaga yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengambilan data primer dengan cara menyebarkan kuisioner ke pengguna pelayanan/responden, sedangkan data sekunder diperoleh dengan metode dokumentasi.

Hal ini dilakukan untuk mengetahui atribut – atribut yang berada di kuadran I, II, III dan IV sebagaimana dalam gambar berikut ini. Gambar Diagram Kartesius Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kuadran 1 (Concentrate These) u Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- b. Kuadran 2 (Keep Up The Good Work) u Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan
- c. Kuadran 3 (Low Priority) u Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran 4 (Possible Overkill) u Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat

menghemat biaya.

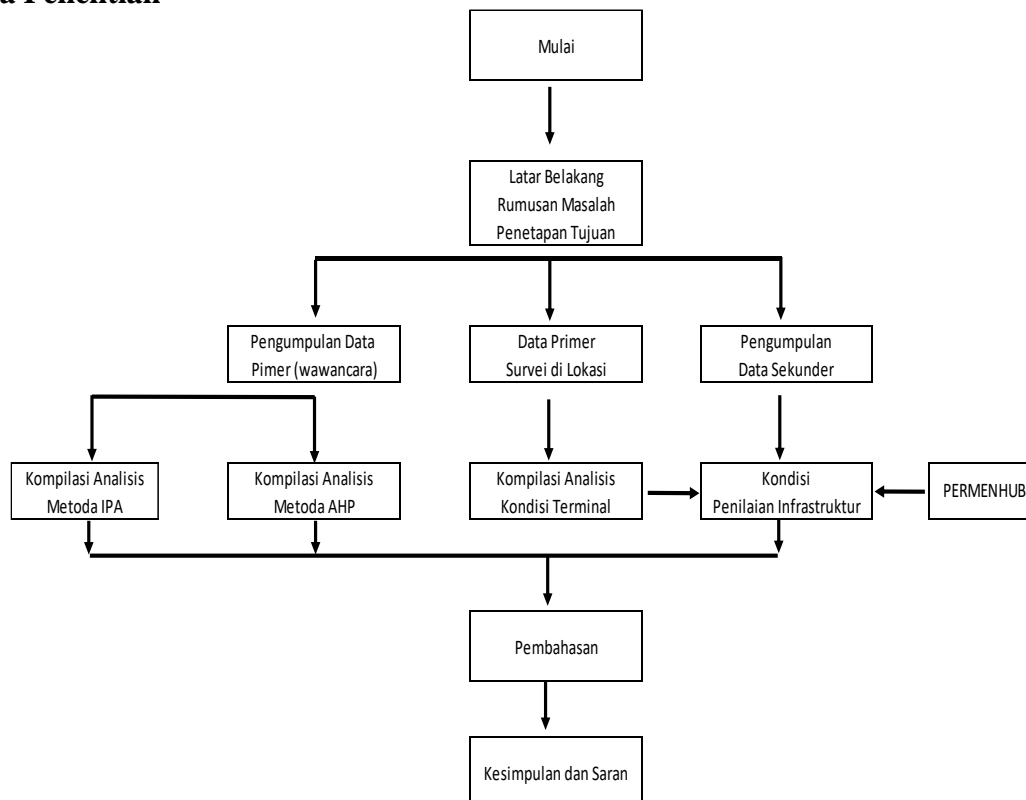
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data Pembuatan Kuesioner

Terlebih dahulu peneliti mengidentifikasi Variabel pertanyaan mengikuti Permenhub No 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

Setelah proses identifikasi dan memastikan bahwa variable pertanyaan sesuai dengan Permenhub No 24 Tahun 2021 maka dilakukan penyusunan kuesioner awal, dimana kuesioner tersebut berisi data-data responden dan variable pertanyaan tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut tersebut bagi fasilitas Terminal. Sedangkan variable pertanyaan tingkat kinerja merupakan hasil dari kinerja yang dirasakan oleh pengguna dan penyedia setelah mengunjungi Terminal Pasir Hayam. Tingkat pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert, dengan rentang skor yang tertinggi mendapat nilai 5 dan yang terendah mendapat skor 1.

Penyebaran kuesioner yang telah dibagikan kepada responden sebanyak 50 responden dalam bentuk form hardcopy sebagai alat untuk mendapatkan penilaian dari responden (masyarakat) dengan mencantumkan karakteristik untuk responden yaitu nama, jenis kelamin, usia, tempat tinggal, jenis pekerjaan, pengeluaran rata-rata setiap bulan dan pertanyaan yang terdapat pada form hardcopy untuk sebagai alat penilaian ini berpedoman dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 24 tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan yang terdapat 38 pertanyaan. Kemudian jawaban responden yang digunakan untuk penelitian yaitu responden dengan jawabannya yang pernah melakukan kegiatan naik atau turun pada Terminal Pasir Hayam.

Skema Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti mengidentifikasi kuesioner berdasarkan Permenhub no 24 Tahun 2021 mengenai

persyaratan Terminal. Serta wawancara terhadap responden yang pernah maupun ada di Terminal Pasir Hayam. Setelah itu kuesioner dibagikan kepada 50 orang.

Kuadran I

Fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang masuk pada kuadran I ini dimana merupakan prioritas utama, dimana pengguna terminal sebagai responden merasakan pelayanan tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun pengguna terminal tidak merasakan kinerja yang maksimal pada kuadran ini sangat menjadi perhatian bagi pengelola Terminal Pasir Hayam dimana harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada beberapa item pelayanan yang masuk dalam kuadran 1 ini, antara lain:

Fasilitas Utama

1. Tersedianya Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput
2. Tersedianya tempat naik turun kendaraan
3. Tersedianya Tempat parkir kendaraan
4. Tersedianya Perlengkapan jalan
5. Tersedianya Media informasi
6. Tersedianya kantor penyelenggara Terminal
7. Tersedianya penjualan tiket
8. Tersedianya pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus
9. Tersedianya outlet pembelian tiket secara online
10. Tersedianya jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus

Fasilitas Penunjang

1. Tersedianya Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui
2. Tersedianya pos kesehatan
3. Tersedianya Fasilitas kesehatan
4. Tersedianya pos Polisi
5. Tersedianya Alat pemadam kebakaran

Fasilitas Umum

1. Tersedianya rumah makan
2. Tersedianya fasilitas telekomunikasi
3. Tersedianya Tempat istirahat awak kendaraan
4. Tersedianya Fasilitas produksi pencemaran udara dan kebisingan
5. Tersedianya Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
6. Tersedianya Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
7. Tersedianya Fasilitas perdagangan, pertokoan
8. Tersedianya Fasilitas penginapan
9. Tersedianya Area merokok
10. Tersedianya Fasilitas pengantar barang
11. Tersedianya Fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet
12. Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan

Kuadran 2

Fasilitas utama dan penunjang yang masuk pada kuadran 2 artinya keberadaan fasilitas utama dan penunjang ini dianggap penting dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh pengguna dimana pengelola Terminal Pasir Hayam harus mempertahankan kinerja pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang ini supaya dapat terus menjadi lebih baik, memenuhi apa yang menjadi harapan para pengguna terminal dan diharapkan dapat menjadi kekuatan pengelola terminal untuk menjadi baik dan nyaman untuk fasilitas utama dan penunjangnya, terdapat beberapa item yang masuk dalam kuadran 2, antara lain:

Fasilitas Utama

1. Tersedianya Jalur kedatangan
2. Tersedianya Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup

3. Tersedianya berkumpul darurat

Fasilitas Penunjang

1. Tersedianya Fasilitas peribadatan

Fasilitas Umum

1. Tersedianya Toilet
2. Tersedianya Fasilitas kebersihan
3. Tersedianya Media pengaduan layanan

Kuadran 3

Pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang masuk pada kuadran 3 memiliki arti pengguna terminal tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan juga untuk kinerjanya, sehingga pelayanan yang ada di Terminal Pasir Hayam tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada. Dalam kuadran 3 terdapat beberapa item, antara lain:

Fasilitas Utama

1. Tersedianya jalur keberangkatan

Fasilitas Umum

1. Tersedianya Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
2. Tersedianya ruang anak - anak
3. Tersedianya Fasilitas Ruangan anak-anak

METODE AHP

Tabel 4.10 Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekata

Tabel 4.11 Hasil Survei Kriteria Kepuasan Penilaian Penyedia

No	Responden Pejabat Dishub Kab Cianjur	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
1	R1	8	7	3
2	R2	8	7	3
3	R3	8	5	3
4	R4	7	5	2
5	R5	7	5	2
6	R6	7	5	2
7	R7	7	5	2
8	R8	7	5	2
9	R9	8	5	2
10	R10	7	5	2
Rata - rata		7	5	2

Tabel 4.12 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Kepuasan

Kriteria Kepuasan	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
Fasilitas Utama	7/7	7/5	7/2
Fasilitas Penunjang	5/7	5/5	5/2
Fasilitas Umum	2/7	2/5	2/2

Tabel 4.13 Normalisasi Matriks Perbandingan

Kriteria Kepuasan	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
Fasilitas Utama	1.000	1.400	3.500
Fasilitas Penunjang	0.714	1.000	2.500
Fasilitas Umum	0.286	0.400	1.000
Jumlah	2.000	2.800	7.000

Tabel 4.14 Perhitungan Normalisasi Perbandingan Matriks

Kriteria Kepuasan				jumlah	eigen vector
Fasilitas Utama	0.500	0.500	0.500	1.500	0.500
Fasilitas Penunjang	0.357	0.357	0.357	1.071	0.357
Fasilitas Umum	0.143	0.143	0.143	0.429	0.143
Jumlah	1.000	1.000	1.000		1.000

Tabel 4.15 Hasil Peringkat Kriteria Kepuasan

Peringkat	Kriteria Kepuasan	Nilai
1	Fasilitas Utama	0.500
2	Fasilitas Penunjang	0.357
3	Fasilitas Umum	0.143

Tabel 4.16 Perhitungan Normalisasi Perbandingan Matriks

Alternatif Kepuasan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Sangat Puas	1.000	1.250	1.667	2.500	5.000
Puas	0.800	1.000	1.333	2.000	4.000
Cukup Puas	0.600	0.750	1.000	1.500	3.000
Kurang Puas	0.400	0.500	0.667	1.000	2.000
Tidak Puas	0.200	0.250	0.333	0.500	1.000
Jumlah	3.000	3.750	5.000	7.500	15.000

Tabel 4.17 Normalisasi Perbandingan Matriks

Alternatif Kepuasan						jumlah	eigen vector
Sangat Puas	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	1.667	0.333
Puas	0.267	0.267	0.267	0.267	0.267	1.333	0.267
Cukup Puas	0.200	0.200	0.200	0.200	0.200	1.000	0.200
Kurang Puas	0.133	0.133	0.133	0.133	0.133	0.667	0.133
Tidak Puas	0.067	0.067	0.067	0.067	0.067	0.333	0.067
Jumlah	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000		1.000

Tabel 4.18 Hasil Peringkat Alternatif Kepuasan

Peringkat	Alternatif Kepuasan	Nilai
1	Sangat Puas	0.333
2	Puas	0.267
3	Cukup Puas	0.200
4	Kurang Puas	0.133
5	Tidak Puas	0.067

Tabel 4.19 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepuasan Fasilitas Utama Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepuasan					Σ
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
	Fasilitas Utama						
1	Tersedianya jalur keberangkatan	0	0	66	38	9	113
2	Tersedianya Jalur kedatangan	25	0	45	16	0	86
3	Tersedianya Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput	0	0	60	30	7	97
4	Tersedianya tempat naik turun kendaraan	0	0	66	36	5	107
5	Tersedianya Tempat parkir kendaraan	0	0	78	12	0	90
6	Tersedianya Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	25	0	66	10	0	101
7	Tersedianya Perlengkapan jalan	0	0	60	54	3	117
8	Tersedianya Media informasi	0	0	54	50	5	109
9	Tersedianya kantor penyelenggara Terminal	0	0	66	42	0	108
10	Tersedianya penjualan tiket	0	0	0	40	30	70
11	Tersedianya pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus	0	0	0	40	30	70
12	Tersedianya outlet pembelian tiket secara online	0	0	0	0	50	50
13	Tersedianya jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	0	0	75	40	5	120
14	Tersedianya berkumpul darurat	0	0	90	10	0	100
		Jumlah					1338

Tabel 4.20 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepuasan Fasilitas Penunjang Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepuasan					Σ
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Fasilitas Penunjang							
15	Tersedianya Fasilitas penyanggah cacat dan ibu hamil atau menyusui	0	0	63	44	0	107
16	Tersedianya pos kesehatan	0	0	0	50	25	75
17	Tersedianya Fasilitas kesehatan	0	0	0	46	27	73
18	Tersedianya Fasilitas peribadatan	0	0	75	10	0	85
19	Tersedianya pos Polisi	0	0	75	26	0	101
20	Tersedianya Alat pemadam kebakaran	0	0	66	56	0	122
		Jumlah					563

Tabel 4.21 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepuasan Fasilitas Umum Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepuasan					Σ
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Fasilitas Umum							
21	Tersedianya Toilet	0	0	84	0	0	84
22	Tersedianya rumah makan	0	0	24	60	12	96
23	Tersedianya fasilitas telekomunikasi	0	0	66	52	0	118
24	Tersedianya Tempat istirahat awak kendaraan	0	0	0	40	30	70
25	Tersedianya Fasilitas produksi pencemaran udara dan kebisingan	0	0	0	0	50	50
26	Tersedianya Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	0	0	0	0	50	50
27	Tersedianya Fasilitas kebersihan	0	0	54	44	0	98
28	Tersedianya Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	0	0	45	60	5	110
29	Tersedianya Fasilitas perdagangan, pertokoan	0	0	54	40	12	106
30	Tersedianya Fasilitas penginapan	0	0	0	0	50	50
31	Tersedianya Area merokok	0	0	87	42	0	129
32	Tersedianya Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	0	0	0	0	50	50
33	Tersedianya Fasilitas pengantar barang	0	0	0	0	50	50
34	Tersedianya Fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet	0	0	60	42	4	106
35	Tersedianya ruang anak - anak	0	0	0	0	50	50
36	Tersedianya Fasilitas Ruangan anak-anak	0	0	0	0	50	50
37	Tersedianya Media pengaduan layanan	0	0	90	10	0	100
38	Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan	0	0	75	24	10	109
		Jumlah					1476

Tabel 4.22. Hasil Penilaian Kepuasan Kriteria Bobot Fasilitas Terminal Pasir Hayam

Peringkat	Kriteria Kepuasan	Metode IPA				Metode AHP	
		$\sum \square$	Responden	Kuesioner	Rata - rata	Bobot	
1	Fasilitas Utama	1338	50	14	1.911	0.352	0.500
2	Fasilitas Penunjang	563	50	6	1.877	0.346	0.357
3	Fasilitas Umum	1476	50	18	1.640	0.302	0.143
Jumlah		3377	150	38	5.428	1.000	1.000

Tabel 4.23 Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekata

Tabel 4.24 Hasil Survei Kriteria Kepuasan Penilaian Penyedia

No	Responden Pejabat Dishub Kab Cianjur	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
1	R1	5	3	3
2	R2	5	3	3
3	R3	5	3	3
4	R4	5	3	2
5	R5	4	2	2
6	R6	4	2	2
7	R7	4	2	2
8	R8	5	2	2
9	R9	5	2	2
10	R10	5	3	2
Rata - rata		5	3	2

Tabel 4.25 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Kepentingan

Kriteria Kepentingan	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
Fasilitas Utama	5/5	5/3	5/2
Fasilitas Penunjang	3/5	3/3	3/2
Fasilitas Umum	2/5	1/3	2/2

Tabel 4.26 Normalisasi Matriks Perbandingan

Kriteria Kepentingan	Fasilitas Utama	Fasilitas Penunjang	Fasilitas Umum
Fasilitas Utama	1.000	1.667	2.500
Fasilitas Penunjang	0.600	1.000	1.500
Fasilitas Umum	0.400	0.333	1.000
Jumlah	2.000	3.000	5.000

Tabel 4.27 Perhitungan Normalisasi Perbandingan Matriks

Kriteria Kepentingan				jumlah	eigen vector
Fasilitas Utama	0.500	0.556	0.500	1.556	0.519
Fasilitas Penunjang	0.300	0.333	0.300	0.933	0.311
Fasilitas Umum	0.200	0.111	0.200	0.511	0.170
Jumlah	1.000	1.000	1.000		1.000

Tabel 4.28 Hasil Peringkat Kriteria Kepentingan

Peringkat	Kriteria Kepentingan	Nilai
1	Fasilitas Utama	0.519
2	Fasilitas Penunjang	0.311
3	Fasilitas Umum	0.170

Tabel 4.29 Perhitungan Normalisasi Perbandingan Matriks

Alternatif Kepentingan	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
Sangat Penting	1.000	1.250	1.667	2.500	5.000
Penting	0.800	1.000	1.333	2.000	4.000
Cukup Penting	0.600	0.750	1.000	1.500	3.000
Kurang Penting	0.400	0.500	0.667	1.000	2.000
Tidak Penting	0.200	0.250	0.333	0.500	1.000
Jumlah	3.000	3.750	5.000	7.500	15.000

Tabel 4.30 Normalisasi Perbandingan Matriks

Alternatif Kepentingan						jumlah	eigen vector
Sangat Penting	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	1.667	0.333
Penting	0.267	0.267	0.267	0.267	0.267	1.333	0.267
Cukup Penting	0.200	0.200	0.200	0.200	0.200	1.000	0.200
Kurang Penting	0.133	0.133	0.133	0.133	0.133	0.667	0.133
Tidak Penting	0.067	0.067	0.067	0.067	0.067	0.333	0.067
Jumlah	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000		1.000

Tabel 4.31 Hasil Peringkat Alternatif Kepentingan

Peringkat	Alternatif Kepentingan	Nilai
1	Sangat Puas	0.333
2	Puas	0.267
3	Cukup Puas	0.200
4	Kurang Puas	0.133
5	Tidak Puas	0.067

Tabel 4.32 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepentingan Fasilitas Utama Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepentingan					Σ
		Sangat	Penting	Cukup	Kurang	Tidak	
		Penting		Penting	Penting	Penting	
	Fasilitas Utama						
1	Tersedianya jalur keberangkatan	0	0	51	36	15	102
2	Tersedianya Jalur kedatangan	0	124	27	20	0	171
3	Tersedianya Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan atau penjemput	0	84	60	18	0	162
4	Tersedianya tempat naik turun kendaraan	50	44	51	24	0	169
5	Tersedianya Tempat parkir kendaraan	0	80	54	24	0	158
6	Tersedianya Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	0	88	69	10	0	167
7	Tersedianya Perlengkapan jalan	0	88	75	6	0	169
8	Tersedianya Media informasi	0	20	60	50	0	130
9	Tersedianya kantor penyelenggara Terminal	0	84	57	20	0	161
10	Tersedianya penjualan tiket	0	88	54	20	0	162
11	Tersedianya pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus	0	88	69	10	0	167
12	Tersedianya outlet pembelian tiket secara online	0	100	60	10	0	170
13	Tersedianya jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	0	100	21	36	0	157
14	Tersedianya berkumpul darurat	0	120	0	40	0	160
		Jumlah					2205

Tabel 4.33 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepentingan Fasilitas Penunjang Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepentingan					Σ
		Sangat	Penting	Cukup	Kurang	Tidak	
		Penting		Penting	Penting	Penting	
	Fasilitas Penunjang						
15	Tersedianya Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui	0	76	66	18	0	160
16	Tersedianya pos kesehatan	0	100	15	40	0	155
17	Tersedianya Fasilitas kesehatan	0	0	105	30	0	135
18	Tersedianya Fasilitas peribadatan	0	80	0	60	0	140
19	Tersedianya pos Polisi	0	108	39	20	0	167
20	Tersedianya Alat pemadam kebakaran	0	100	48	18	0	166
		Jumlah					923

Tabel 4.34 Hasil Penilaian Normalisasi Bobot Kepentingan Fasilitas Umum Terminal Pasir Hayam

Jenis Pelayanan Terminal		Bobot Kepentingan					Σ
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	
Fasilitas Umum							
21	Tersedianya Toilet	0	40	45	50	0	135
22	Tersedianya rumah makan	0	40	60	40	0	140
23	Tersedianya fasilitas telekomunikasi	0	120	60	0	0	180
24	Tersedianya Tempat istirahat awak kendaraan	0	0	69	34	10	113
25	Tersedianya Fasilitas produksi pencemaran udara dan kebisingan	0	0	0	0	50	50
26	Tersedianya Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	0	0	0	0	50	50
27	Tersedianya Fasilitas kebersihan	50	112	36	0	0	198
28	Tersedianya Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	0	100	75	0	0	175
29	Tersedianya Fasilitas perdagangan, pertokoan	0	88	57	18	0	163
30	Tersedianya Fasilitas penginapan	0	0	0	0	50	50
31	Tersedianya Area merokok	0	68	99	0	0	167
32	Tersedianya Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	0	0	0	0	50	50
33	Tersedianya Fasilitas pengantar barang	0	80	75	10	0	165
34	Tersedianya Fasilitas telekomunikasi dan area jaringan internet	0	80	75	10	0	165
35	Tersedianya ruang anak - anak	0	0	0	60	20	80
36	Tersedianya Fasilitas Ruangan anak-anak	0	0	0	60	20	80
37	Tersedianya Media pengaduan layanan	0	80	24	44	0	148
38	Fasilitas umum lainya sesuai kebutuhan	0	112	27	26	0	165
		Jumlah					2274

Tabel 4.35 Hasil Penilaian Kepentingan Kriteria Bobot Fasilitas Terminal Pasir Hayam

Peringkat	Kriteria Kepentingan	Metode IPA					Metode AHP
		Σ	Responden	Kuesioner	Rata - rata	Bobot	Bobot
1	Fasilitas Utama	2205	50	14	3.150	0.360	0.519
2	Fasilitas Penunjang	923	50	6	3.077	0.351	0.311
3	Fasilitas Umum	2274	50	18	2.527	0.289	0.170
Jumlah		5402	150	38	8.753	1.000	1.000

Tabel 4.36 Perbandingan Matriks Kepuasan

	Fasilitas utama	Fasilitas penunjang	Fasilitas umum
sangat puas	0.167	0.119	0.048
puas	0.134	0.095	0.038
cukup puas	0.100	0.071	0.029
kurang puas	0.067	0.047	0.019
tidak puas	0.034	0.024	0.010

Tabel 4.37 Penilaian Fasilitas Utama Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	R1	0.100	0.134	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.034	0.034	0.034	0.034	0.100
2	R2	0.134	0.134	0.100	0.067	0.034	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
3	R3	0.100	0.134	0.100	0.100	0.100	0.167	0.100	0.100	0.100	0.034	0.034	0.034	0.034	0.100
4	R4	0.100	0.134	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.034	0.034	0.034	0.034	0.100
5	R5	0.100	0.134	0.100	0.067	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034
6	R6	0.100	0.134	0.100	0.067	0.034	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100
7	R7	0.100	0.134	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.034	0.034	0.034	0.034	0.100
8	R8	0.100	0.134	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.100	0.034	0.034	0.034	0.034	0.100
9	R9	0.134	0.134	0.100	0.067	0.034	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
10	R10	0.134	0.134	0.100	0.067	0.034	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
	Jumlah	1.101	1.335	1.000	0.833	0.668	1.200	1.133	1.133	1.133	0.801	0.801	0.801	0.801	1.133
	Nilai rata	0.110	0.134	0.100	0.083	0.067	0.120	0.113	0.113	0.113	0.080	0.080	0.080	0.080	0.113

Tabel 4.38 Penilaian Fasilitas Penunjang Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6
1	R1	0.119	0.047	0.047	0.119	0.119	0.047
2	R2	0.119	0.071	0.071	0.119	0.119	0.071
3	R3	0.095	0.095	0.095	0.095	0.095	0.095
4	R4	0.119	0.119	0.119	0.119	0.119	0.119
5	R5	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024
6	R6	0.119	0.095	0.024	0.119	0.095	0.119
7	R7	0.119	0.095	0.024	0.095	0.095	0.119
8	R8	0.095	0.024	0.024	0.095	0.119	0.119
9	R9	0.119	0.024	0.095	0.119	0.119	0.095
10	R10	0.119	0.024	0.095	0.119	0.119	0.095
	Jumlah	1.047	0.619	0.619	1.023	1.023	0.904
	Nilai rata	0.105	0.062	0.062	0.102	0.102	0.090

Tabel 4.39 Penilaian Fasilitas Umum Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	R1	0.029	0.029	0.029	0.029	0.034	0.019	0.019	0.019	0.019	0.038	0.038	0.038	0.038	0.019	0.019	0.038	0.038	0.038
2	R2	0.038	0.029	0.029	0.029	0.034	0.019	0.019	0.019	0.019	0.029	0.019	0.038	0.029	0.019	0.019	0.038	0.038	0.029
3	R3	0.029	0.038	0.038	0.029	0.019	0.034	0.019	0.029	0.029	0.029	0.019	0.019	0.029	0.019	0.029	0.029	0.029	0.029
4	R4	0.038	0.038	0.038	0.029	0.019	0.034	0.029	0.029	0.029	0.038	0.019	0.019	0.038	0.029	0.029	0.029	0.029	0.038
5	R5	0.029	0.038	0.038	0.029	0.019	0.019	0.029	0.019	0.019	0.029	0.038	0.019	0.029	0.029	0.019	0.038	0.038	0.029
6	R6	0.029	0.029	0.029	0.029	0.034	0.019	0.019	0.029	0.019	0.029	0.038	0.038	0.038	0.019	0.019	0.029	0.029	0.038
7	R7	0.038	0.029	0.029	0.029	0.034	0.019	0.019	0.029	0.029	0.038	0.019	0.019	0.029	0.029	0.029	0.029	0.029	0.029
8	R8	0.029	0.029	0.029	0.029	0.034	0.034	0.029	0.019	0.029	0.038	0.038	0.019	0.029	0.029	0.029	0.029	0.038	0.029
9	R9	0.038	0.029	0.038	0.029	0.034	0.034	0.029	0.019	0.019	0.038	0.038	0.019	0.038	0.019	0.019	0.038	0.029	0.029
10	R10	0.029	0.029	0.038	0.029	0.034	0.019	0.019	0.019	0.019	0.038	0.038	0.038	0.019	0.019	0.038	0.029	0.038	0.038
	Jumlah	0.324	0.315	0.334	0.286	0.292	0.248	0.229	0.229	0.229	0.343	0.305	0.267	0.334	0.229	0.229	0.334	0.324	0.324
	Nilai rata	0.032	0.031	0.033	0.029	0.029	0.025	0.023	0.023	0.023	0.034	0.031	0.027	0.033	0.023	0.023	0.033	0.032	0.032

Tabel 4.40 Perbandingan Matriks Kepuasan

	Fasilitas utama	Fasilitas penunjang	Fasilitas umum
sangat penting	0.173	0.104	0.057
penting	0.138	0.083	0.045
cukup penting	0.104	0.062	0.034
kurang penting	0.069	0.041	0.023
tidak penting	0.035	0.021	0.011

Tabel 4.41 Penilaian Fasilitas Utama Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	R1	0.104	0.138	0.138	0.104	0.104	0.138	0.138	0.104	0.138	0.138	0.104	0.138	0.104	0.138
2	R2	0.138	0.104	0.138	0.069	0.035	0.138	0.138	0.069	0.138	0.138	0.069	0.138	0.138	0.138
3	R3	0.104	0.104	0.138	0.104	0.035	0.138	0.138	0.104	0.138	0.138	0.104	0.104	0.138	0.104
4	R4	0.104	0.138	0.104	0.104	0.035	0.104	0.104	0.104	0.104	0.104	0.138	0.069	0.104	0.138
5	R5	0.104	0.104	0.104	0.069	0.035	0.104	0.138	0.069	0.104	0.069	0.138	0.069	0.104	0.138
6	R6	0.104	0.104	0.138	0.069	0.035	0.138	0.138	0.138	0.069	0.069	0.104	0.069	0.138	0.104
7	R7	0.104	0.104	0.104	0.104	0.069	0.069	0.104	0.104	0.069	0.069	0.104	0.104	0.104	0.104
8	R8	0.104	0.138	0.138	0.104	0.069	0.069	0.104	0.138	0.104	0.069	0.138	0.138	0.138	0.138
9	R9	0.138	0.104	0.104	0.069	0.104	0.104	0.069	0.104	0.104	0.104	0.104	0.104	0.104	0.104
10	R10	0.138	0.138	0.104	0.069	0.035	0.104	0.069	0.104	0.104	0.104	0.138	0.104	0.104	0.104
	Jumlah	1.141	1.176	1.211	0.863	0.554	1.107	1.141	1.037	1.072	1.037	1.141	1.037	1.176	1.211
	Nilai rata	0.114	0.118	0.121	0.086	0.055	0.111	0.114	0.104	0.107	0.104	0.114	0.104	0.118	0.121

Tabel 4.42 Penilaian Fasilitas Penunjang Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6
1	R1	0.104	0.041	0.104	0.104	0.083	0.062
2	R2	0.104	0.062	0.062	0.104	0.104	0.104
3	R3	0.083	0.062	0.104	0.104	0.104	0.104
4	R4	0.104	0.041	0.104	0.104	0.021	0.062
5	R5	0.083	0.041	0.021	0.021	0.083	0.021
6	R6	0.083	0.041	0.104	0.021	0.083	0.021
7	R7	0.104	0.062	0.083	0.021	0.083	0.021
8	R8	0.104	0.062	0.083	0.104	0.021	0.062
9	R9	0.083	0.041	0.104	0.083	0.021	0.062
10	R10	0.083	0.041	0.104	0.104	0.021	0.104
	Jumlah	0.933	0.497	0.871	0.767	0.623	0.622
	Nilai rata	0.093	0.050	0.087	0.077	0.062	0.062

Tabel 4.43 Penilaian Fasilitas Umum Bobot Hasil Wawancara

sampel	sub kriteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	R1	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.038	0.023	0.034	0.023	0.034	0.019
2	R2	0.045	0.034	0.034	0.034	0.034	0.011	0.011	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.029	0.023	0.034	0.023	0.034	0.019
3	R3	0.034	0.045	0.045	0.045	0.019	0.045	0.011	0.045	0.045	0.023	0.019	0.045	0.029	0.019	0.045	0.019	0.045	0.023
4	R4	0.045	0.045	0.045	0.045	0.019	0.045	0.011	0.011	0.045	0.023	0.019	0.045	0.038	0.019	0.019	0.019	0.045	0.023
5	R5	0.034	0.045	0.045	0.045	0.019	0.045	0.011	0.045	0.045	0.023	0.023	0.045	0.029	0.023	0.019	0.023	0.019	0.023
6	R6	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.038	0.023	0.034	0.023	0.019	0.019
7	R7	0.045	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.029	0.023	0.034	0.023	0.034	0.019
8	R8	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.011	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.029	0.023	0.034	0.023	0.034	0.023
9	R9	0.045	0.034	0.045	0.034	0.011	0.011	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.038	0.023	0.034	0.023	0.034	0.023
10	R10	0.034	0.034	0.045	0.034	0.011	0.034	0.023	0.034	0.034	0.023	0.023	0.034	0.038	0.023	0.034	0.023	0.034	0.023
	Jumlah	0.386	0.375	0.398	0.375	0.247	0.307	0.182	0.341	0.375	0.227	0.219	0.375	0.334	0.219	0.322	0.219	0.333	0.212
	Nilai rata	0.039	0.037	0.040	0.037	0.025	0.031	0.018	0.034	0.037	0.023	0.022	0.037	0.033	0.022	0.032	0.022	0.033	0.021

KESIMPULAN

Penelitian menggunakan kuesioner dan analisis metode IPA di Terminal Pasir Hayam menunjukkan bahwa kuadran I adalah prioritas utama, kuadran II perlu dipertahankan, dan kuadran III sebagai prioritas rendah. Evaluasi dan peningkatan fasilitas dan pelayanan terminal diperlukan. Kuadran I meliputi fasilitas utama seperti ruang tunggu, tempat naik turun kendaraan, tempat parkir, perlengkapan jalan, media informasi, kantor terminal, penjualan tiket, layanan pengguna terminal, outlet tiket online, dan jalur pejalan kaki ramah disabilitas. Fasilitas penunjang meliputi fasilitas untuk penyandang cacat dan ibu hamil, pos kesehatan, fasilitas kesehatan, pos polisi, dan alat pemadam kebakaran. Fasilitas umum mencakup rumah makan, fasilitas telekomunikasi, tempat istirahat awak kendaraan, fasilitas pemantauan pencemaran udara, perbaikan ringan kendaraan, perdagangan, penginapan, area merokok, fasilitas pengantar barang, telekomunikasi dan internet, serta fasilitas umum lainnya. Kuadran II mencakup fasilitas utama, penunjang, dan umum seperti jalur kedatangan, pengelolaan lingkungan hidup, tempat berkumpul darurat, fasilitas peribadatan, toilet, kebersihan, dan media pengaduan layanan. Kuadran III mencakup fasilitas utama seperti jalur keberangkatan dan fasilitas umum seperti ATM, ruang anak-anak, dan ruang anak-anak. Tingkat kesesuaian dari 38 kuesioner adalah 78,72%, menunjukkan bahwa pelayanan terminal masih kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan. Analisis metode AHP menunjukkan bahwa peningkatan harus difokuskan pada fasilitas utama, dengan tingkat kepuasan fasilitas utama sebesar 0,134, fasilitas penunjang 0,105, dan fasilitas umum 0,034, serta kepentingan fasilitas utama sebesar 0,121, fasilitas penunjang 0,093, dan fasilitas umum 0,040.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnia Eva Husni Mubarak. 2017. Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi
- Asfi Marsani. 2010. Sistem Penunjang Keputusan Seleksi Mahasiswa Berprestasi Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus: STMIK CIC Cirebon)
- Berita Cianjur, Dari Suarakarya, Kabar Cianjur, Man Suparman, Terminal Pasir Hayam
- Della Vina Fudla. 2021. Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung
- Farida Iski Fitriah. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan JABODETABEK (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor - Jakarta)
- Hidayat Eka Wahyu. 2015. Multi Attribute Decision Making (MADM) Analytic Hierarchy Process.
- Kristianto Adrian Candra. 2010. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru)
- Lodhita Heru Eka. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen
- Nur Laila Fitrihan. 2017. Kinerja Fungsi Terminal Giri Adipura Dalam Sistem Transportasi Di Kabupaten Wonogiri
- Peraturan Menteri Perhubungan No PM 24 2021 Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 30 Tahun 2021 Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 2011 Manajemen Dan Rekayasa, Analisis Dampak, Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 55 Tahun 2012 Kendaraan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 74 Tahun 2014 Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 79 Tahun 2013 Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
Syaifullah. 2010. Pengenalan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process)
Widha Purnomo Dyah Riandadari. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.