

EVALUASI KINERJA TERMINAL (STUDI KASUS TERMINAL CIBINONG)

Terminal Performance Evaluation (Cibinong Terminal Case Study)

Alif Rafli Lazuardi¹, A.R. Indra Tjahjani¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pancasila, Indonesia

E-mail: alif.rafli0305@gmail.com.

Diterima 23 September 2025, Disetujui 20 November 2025

ABSTRAK

Terminal berfungsi sebagai tempat untuk menaik / turunkan penumpang, mengatur kedatangan / keberangkatan angkutan umum, serta tempat perpindahan antar moda transportasi. Terminal Cibinong merupakan terminal induk yang terdapat di Jalan Raya Jakarta-Bogor Km. 41, wilayah Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Terminal Tipe C ini memiliki luas keseluruhan terminal 2.400 m². Dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan serta kurangnya fasilitas pada pelayanan maupun operasional, yang terbukti menyebabkan menurunnya jumlah penumpang terminal dalam beberapa tahun terakhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja operasional Terminal serta faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kurang berfungsinya terminal. Evaluasi Kinerja terminal dilakukan dengan melakukan observasi kondisi di lapangan. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja operasional di Terminal Cibinong menggunakan metode CSAT. Alat ukur yang digunakan adalah dengan menyebarkan. Dari hasil yang didapatkan pada saat pengamatan kondisi fasilitas dan layanan terminal masih buruk dan tidak memenuhi Standar Layanan Minimum Terminal terutama pada PM No.40 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Berdasarkan hasil penelitian nilai CSAT sejumlah 38,47% sedangkan nilai harapan sejumlah 91,63%. Faktor rendahnya nilai CSAT ini terdapat pada kinerja teknis maupun non teknis. Kinerja teknis berupa kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas. Sedangkan kinerja non teknis berupa kebersihan dan keselamatan. Nilai CSAT Kinerja yang jauh lebih rendah disbanding nilai CSAT harapan menunjukkan kondisi terminal yang masih buruk dan belum memenuhi harapan responden.

Kata Kunci: Terminal; Angkutan Umum; Kepuasan Pelanggan; CSAT.

ABSTRACT

A terminal functions as a facility for passenger boarding and alighting, regulating the arrival and departure of public transport services, and serving as an interchange between different modes of transportation. Cibinong Terminal is a main terminal located on Jalan Raya Jakarta–Bogor Km 41, within Cibinong Subdistrict, Bogor Regency. This Type C terminal has a total area of 2,400 m². In its operation, several issues and inadequacies in both service and operational facilities have been identified, which have been proven to contribute to a decline in terminal passenger volumes over the past few years. The objective of this study is to identify and analyze the operational performance of the terminal and the factors influencing its suboptimal functioning. The terminal performance evaluation was conducted through field observations. Qualitative data were used to complement and support the findings derived from quantitative data. To assess the level of customer satisfaction with the operational performance at Cibinong Terminal, the Customer Satisfaction (CSAT) method was applied. The measurement instrument used was a questionnaire survey. The results of the observation indicate that the condition of terminal facilities and services remains poor and does not comply with the Minimum Service Standards for passenger terminals, particularly as stipulated in Minister of Transportation Regulation No. 40 of 2015 concerning Minimum Service Standards for the Operation of Road Passenger Terminals. Based on the study results, the CSAT performance score was 38.47%, while the expected CSAT score was 91.63%. The low CSAT score is attributed to both technical and non-technical performance factors. Technical performance includes comfort, security, and accessibility, whereas non-technical performance includes cleanliness and safety. The significantly lower CSAT performance score compared to the expected CSAT score indicates that the current condition of the terminal is still inadequate and does not meet respondents' expectations.

Keywords: Terminal; Public Transportation; Customer Satisfaction; CSAT.

PENDAHULUAN

Transportasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, dan mencakup berbagai sarana serta prasarana yang digunakan dalam proses tersebut. Dalam pembahasan mengenai jenis moda transportasi, terutama transportasi umum, terdapat titik tertentu di mana suatu moda transportasi melakukan aktivitas seperti tempat singgah dan peralihan dari satu moda ke moda lainnya. Titik aktivitas tersebut disebut terminal. Terminal merupakan simpul antar moda transportasi yang berada di suatu wilayah, terminal berfungsi sebagai tempat untuk menaik / turunkan penumpang, untuk mengatur kedatangan / keberangkatan angkutan umum, serta tempat untuk perpindahan antar moda transportasi.

Pada saat ini, Kecamatan Cibinong memiliki satu buah terminal di Kelurahan Cirimekar dengan luas lahan 2.400 m² terminal tersebut memiliki skala pelayanan angkutan kota atau sering disebut juga angkot (Angkutan kota) dan Bus AKDP (Angkutan Kota Dalam Propinsi). Kondisi Terminal di Kawasan Cibinong sebagai terminal yang menjadi pusat simpul pergerakan transportasi masih kurang maksimal dalam pelayanan dari segi fasilitas umum dan fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Cibinong. Oleh karena itu rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu kondisi dari fasilitas dan layanan Terminal Cibinong serta nilai kinerja Terminal Cibinong. Setelah itu rekomendasi yang dapat diberikan terkait solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi permasalahan terkait yang dinilai kurang dalam penilaian responden. Urgensi dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi terkait permasalahan yang ada pada Terminal Cibinong serta fasilitas dan layanan yang kurang memadai dari Terminal Cibinong.

Pada Prasarana jalan terdapat bagian yang masih rusak yaitu pada bagian keberangkatan dan rambu serta papan informasi pada jalan akses pintu masuk kendaraan yang masih kurang jelas seperti tempat parkir didalam terminal. Selain itu masih banyak rute bus yang menuju Cibinong tapi tidak memasuki Terminal Cibinong ini, dan dampaknya muncul beberapa terminal bayangan salah satunya pada gerbang Tol Citeureup. Permasalahan yang timbul akibat dari kurang lengkap dan maksimalnya pelayanan fasilitas di dalam Terminal Tipe C Cibinong yang mengakibatkan terminal sepi dan jumlah penumpang cenderung turun.

Pada konteks permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja terminal berdasarkan pengamatan penelitian terhadap fasilitas terminal serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan terminal. Kepuasan pelanggan dalam konteks kinerja terminal melibatkan berbagai elemen, seperti aksesibilitas, kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan keselamatan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kinerja teknis di Terminal Cibinong saat ini?
2. Bagaimana kondisi yang ada pada Terminal Cibinong saat ini?

3. Bagaimana rekomendasi terkait permasalahan kinerja layanan terhadap pengguna jasa Terminal Cibinong?

Urgensi Penelitian

Urgensi dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana nilai kinerja Terminal Cibinong berdasarkan ketentuan Standar Pelayanan Minimum dan berdasarkan kepuasan pengguna terminal. Selanjutnya perlu ditemukan solusi dari tingkat kinerja dan permasalahan yang ada sehingga fungsi Terminal bisa berjalan lebih optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi

Transportasi memiliki hubungan erat dengan pola kehidupan, jangkauan, serta lokasi dari aktivitas yang produktif, rekreasi, dan akses terhadap beragam produk dan layanan yang dapat dinikmati.[1] Transportasi adalah cara untuk memindahkan individu atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana yang dioperasikan oleh manusia atau mesin untuk mendukung kegiatan sehari-hari manusia.[2] Transportasi dapat diklasifikasikan menjadi empat unsur, yaitu jalan, alat angkutan, tenaga penggerak, dan terminal.[3] Selain itu, erdapat empat faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap pemilihan moda transportasi antara lain:

1. Faktor karakteristik perjalanan
Terdiri dari tujuan perjalanan, durasi perjalanan dan sejauh mana perjalanan.
Faktor karakteristik wisatawan.
2. Variabel yang terlibat yaitu; tingkat pendapatan, kepemilikan moda transportasi, kondisi kendaraan (baru, lama, baik, buruk, bersih dan sebagainya), variabel sosial-ekonomi lain (komposisi dan ukuran keluarga, usia, gender, status sosial, pola hidup, jenis pekerjaan, dan lokasi kerja.
3. Elemen karakteristik sistem transportasi.
Variabel yang mencakup; waktu perjalanan mulai dari lama menunggu angkutan di terminal, waktu berjalan ke terminal hingga waktu dalam angkutan, variabel biaya perjalanan, variabel kualitas pelayanan, variabel aksesibilitas ke tujuan, variabel keandalan transportasi umum dalam hal waktu, ketersediaan tempat parkir, dan biaya.
4. Elemen karakteristik kota dan area, terdiri atas jarak antara tempat tinggal dengan lokasi aktivitas.[4]

Terminal

Terminal merupakan simpul dari sistem transportasi. Terminal merupakan lokasi yang dirancang untuk mengatur kedatangan serta keberangkatan kendaraan umum, di mana penumpang dan barang dapat dinaikkan dan diturunkan.[5]

Terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 132 tahun 2015 mengenai Pengelolaan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adalah lokasi untuk kendaraan umum, yang berfungsi untuk mengatur lalu lintas kedatangan dan keberangkatan, menempatkan serta mengambil penumpang maupun barang, dan memfasilitasi perpindahan antar berbagai

jenis transportasi agar pengguna dapat mencapai tujuan yang diinginkan.[6] Direktorat Jendral Perhubungan Darat Bina Sistem Prasarana transportasi menyatakan bahwa fungsi terminal dapat dilihat dari tiga unsur, yakni:

1. Unsur Penumpang.
Peran terminal bagi penumpang adalah memberikan rasa nyaman saat menunggu kendaraan, serta memudahkan perpindahan antar moda atau jenis kendaraan.
2. Unsur Pemerintah.
Peran terminal bagi instansi pemerintah mencakup perencanaan serta pengelolaan lalu lintas, mengatur arus lalu lintas untuk mencegah kemacetan, menjadi sumber pendapatan retribusi, dan mengendalikan alur transportasi umum.
3. Unsur Operator.
Peran terminal bagi operator transportasi umum adalah untuk mengatur kegiatan operasional angkutan umum, menyediakan fasilitas untuk beristirahat dan informasi bagi para awak kendaraan, serta menyediakan tempat sebagai pangkalan.[7]

Tipe Terminal

Terminal diklasifikasikan menjadi tiga tipe, yaitu:

1. Terminal penumpang tipe A
Terminal penumpang tipe A adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi dan/atau angkutan lalu lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
2. Terminal penumpang tipe B
Terminal penumpang tipe B adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
3. Terminal penumpang tipe C
Terminal penumpang tipe C adalah terminal penumpang yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.[8]

Fasilitas Terminal

Terminal penumpang memiliki dua jenis fasilitas, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama adalah komponen yang harus tersedia di terminal penumpang, dengan ukuran terminal yang lebih besar memungkinkan penyediaan lebih banyak fasilitas. Fasilitas utama terminal mencakup:

1. Jalur Pemberangkatan Kendaraan Umum.
2. Jalur Kedatangan Kendaraan Umum.
3. Tempat Parkir Kendaraan Umum selama menunggu keberangkatan.
4. Bangunan Kantor Terminal.
5. Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar
6. Menara Observasi.
7. Jalur Lintas.
8. Loker Tiket.
9. Rambu dan Papan Informasi.
10. Area Parkir untuk Kendaraan Pengantar dan/atau Taksi.
11. Pos Pemeriksaan KPS (Kartu Pengawas Setempat).

Untuk fasilitas penunjang, merupakan sarana yang berperan sebagai pelengkap di dalam terminal, mendukung operasi terminal. Berikut penjelasan lebih rinci mengenai fasilitas penunjang yang mencakup antara lain:

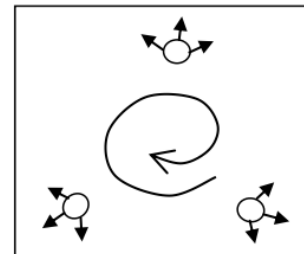
1. Kamar Kecil / Toilet.
2. Mushola.
3. Kios/kantin.
4. Ruang pengobatan.
5. Ruang informasi dan pengaduan.
6. Taman.[9]

Lokasi Terminal

Lokasi terminal dipengaruhi secara signifikan oleh cara pelayanan transportasi umum di suatu daerah. Terdapat dua model yang diacu:

1. Model *near site terminating*.

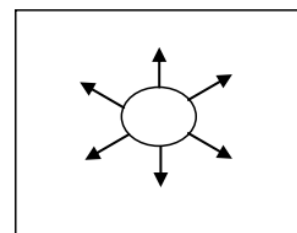
Model ini menciptakan berbagai terminal di bagian tepi kota. Transportasi antar kota berakhir di terminal-terminal yang berada di pinggiran kota, sementara transportasi dalam kota dilayani oleh angkutan yang berangkat dan tiba di terminal tersebut.



Gambar 1. Konsep *Near Site Terminating* [10]

2. Model *central terminating*.

Model ini menekankan adanya satu terminal utama di pusat kota yang melayani berbagai jenis angkutan di daerah itu.



Gambar 2. Konsep *Central Terminating* [10]

Mengacu pada konsep terminal, maka model kedua (*Model Central Terminating*) dianggap lebih menguntungkan dan disarankan untuk dikembangkan di kota-kota baru (*Sub Urban*). Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan berikut:

- Kemudahan aksesibilitas terminal.
- Dekat dengan pusat aktifitas/kegiatan.
- Mengurangi perpindahan atau penggunaan moda transportasi yang berbeda.
- Lebih mudah dicapai oleh para penumpang.[10]

Angkutan Umum

Transportasi umum adalah cara berpindah yang melibatkan penyewaan atau pembayaran bagi

penumpang. Fungsi dari keberadaan transportasi umum adalah untuk menyajikan layanan yang memadai dan nyaman untuk masyarakat.[11] Situasi layanan transportasi umum di banyak negara yang sedang berkembang masih belum memadai karena berbagai tantangan dan kendala, seperti dukungan terhadap sektor transportasi, infrastruktur dan fasilitas transportasi, tenaga kerja, serta masalah disiplin di antara pengemudi, penumpang, dan pengguna jalan.[12]

Trayek Angkutan Umum

Jalur atau trayek angkutan umum adalah wilayah-wilayah yang dilayani oleh rute angkutan umum, melibatkan proses penumpang naik dan turun. Umumnya, sebuah jalur adalah lintasan tetap yang dilalui oleh angkutan umum, melewati beberapa lokasi, di mana angkutan tersebut secara teratur melayani penumpang.[13]

Jenis-jenis Angkutan Umum

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 mengenai Transportasi Jalur, tipe layanan untuk transportasi penumpang menggunakan kendaraan bermotor umum dalam rute meliputi:

1. Angkutan Lintas Batas Negara.
Angkutan lintas batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain melintasi lintas batas Negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi.
Angkutan antar kota antar provinsi adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dari satu kota ke kota lain, melewati beberapa daerah kabupaten/kota, melintasi satu provinsi, dan menggunakan kendaraan bermotor umum yang terikat dalam trayek.
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi.
Transportasi antar kota dalam provinsi ialah layanan pengangkutan yang berlangsung antara satu kota dengan kota lainnya di dalam satu provinsi, melintasi berbagai wilayah kabupaten/kota, menggunakan kendaraan umum yang terikat pada jalur tertentu.
4. Angkutan Perkotaan.
Transportasi perkotaan adalah layanan dari satu lokasi ke lokasi lain dalam suatu kawasan perkotaan yang terikat pada jalur tertentu.
5. Angkutan Perdesaan.
Transportasi perdesaan adalah layanan angkutan yang dilakukan dari satu lokasi ke lokasi lainnya di dalam satu kabupaten, dan tidak berhubungan langsung dengan jalur transportasi perkotaan.
6. Angkutan Kota Dalam Provinsi.
Angkutan antar kota dalam provinsi adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dari satu kota ke kota lain dalam satu provinsi, melewati berbagai daerah kabupaten/kota, dan menggunakan kendaraan bermotor umum yang terikat dalam trayek.[14]

Paradigma Penanganan Angkutan Umum

Dalam sistem transportasi publik, terdapat dua kategori yang perlu dipisahkan dengan metode penanganan yang berbeda. Pertama adalah angkutan

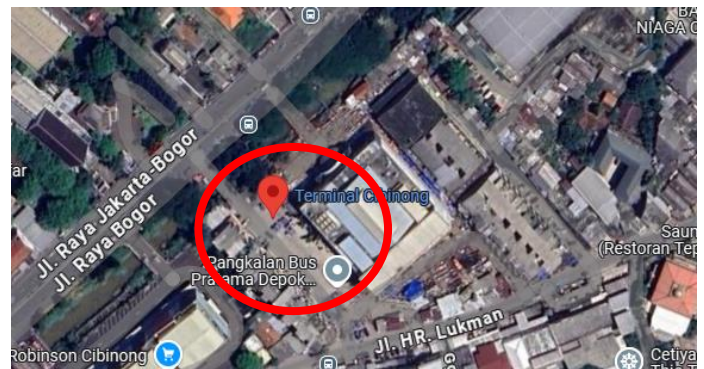
umum yang bersifat selektif, terutama yang berkaitan dengan kepentingan individu tertentu, yaitu mereka yang memiliki mampu, dan kategori kedua adalah angkutan umum yang sifatnya terbuka untuk semua. Angkutan publik yang selektif umumnya tidak menyebabkan masalah sosial yang signifikan, sebab merupakan jenis transportasi yang hanya dinikmati oleh kelompok masyarakat berpenghasilan tinggi, seperti taksi. Di sisi lain, untuk angkutan massal yang memiliki tarif yang wajar dan terjangkau hingga masyarakat yang paling rendah. Angkutan ini termasuk dalam kategori yang penting untuk menggerakkan aktivitas masyarakat secara umum, karena kemampuannya mengangkut banyak orang dalam waktu singkat dibandingkan dengan kendaraan pribadi.[15]

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur kinerja terminal berdasarkan persepsi pengguna digunakan metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT). Metode ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. CSAT merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam upaya memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Lokasi penelitian terhadap tugas akhir ini berada pada Terminal Cibinong, Kabupaten Bogor yang terletak Jl. Raya Jakarta-Bogor Km. 42, Kelurahan Cirimekar, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Lokasi Terminal Cibinong bersebelahan dengan Pasar Cibinong dan juga berdekatan dengan Stasiun KRL Cibinong.



Gambar 3. Lokasi Terminal Cibinong

Metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) merupakan cara yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui parameter mana yang seharusnya menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas. Tahap awal dalam analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) adalah mengenali seberapa besar kenyataan dan harapan untuk setiap parameter. Kemudian, perlu dilakukan perhitungan terhadap jumlah responden yang akan mengisi kuesioner. Responden dalam hal ini adalah individu yang berada di sekitar

Terminal Cibinong dan menggunakan transportasi umum dari Terminal Cibinong. Setelah itu, setelah data sudah cukup, penting untuk menguji validitas data dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Terakhir, lakukan analisis terhadap jawaban dari setiap responden pengguna Terminal Cibinong. Metode ini dilakukan agar bisa memahami secara lebih dalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan.

Rumus CSAT adalah sebagai berikut:

$$CSAT = \frac{Puas + Sangat\ puas}{Jumlah\ responden} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Untuk menentukan jumlah responden digunakan rumus Lameshow. Rumus Lameshow digunakan untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang totalnya tidak diketahui dengan jelas. Ukuran sampel yang diambil menggunakan metode Lameshow ditentukan oleh nilai estimasi maksimum dan tingkat kesalahan yang diadopsi. Oleh karena itu, semakin kecil nilai estimasi maksimum dan tingkat kesalahan yang digunakan, maka jumlah sampel yang diperlukan akan semakin besar. Berikut adalah rumus Lameshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \frac{\alpha}{2} P(1-P)}{d^2} \dots\dots\dots(2)$$

Dimana:

n: jumlah sampel yang dicari

N: jumlah populasi

e: margin eror yang ditoleransi (1%, 5% dan 10%)

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder, Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil observasi dan data hasil pengisian kuisioner oleh responden yang didapatkan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan Terminal Cibinong berdasarkan kondisi yang ada terminal saat ini. data primer terdiri dari:

1. Kondisi Eksisting Terminal,
2. Data Penilaian Kinerja Oleh Responden.

Penilaian kinerja responden dihitung menggunakan metode CSAT dengan pertanyaan yang berkaitan dengan faktor sebagai berikut:

1. Faktor Aksesibilitas,
2. Faktor Kebersihan,
3. Faktor Kenyamanan,
4. Faktor Keamanan,
5. Faktor Keselamatan.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang dihasilkan dari pengolahan informasi yang sudah ada didapatkan. Data sekunder berfungsi sebagai data untuk melengkapi penelitian ini yang berasal dari pihak – pihak yang terkait dengan tugas akhir ini, guna mendukung kelancaran penelitian. Data sekunder terdiri dari:

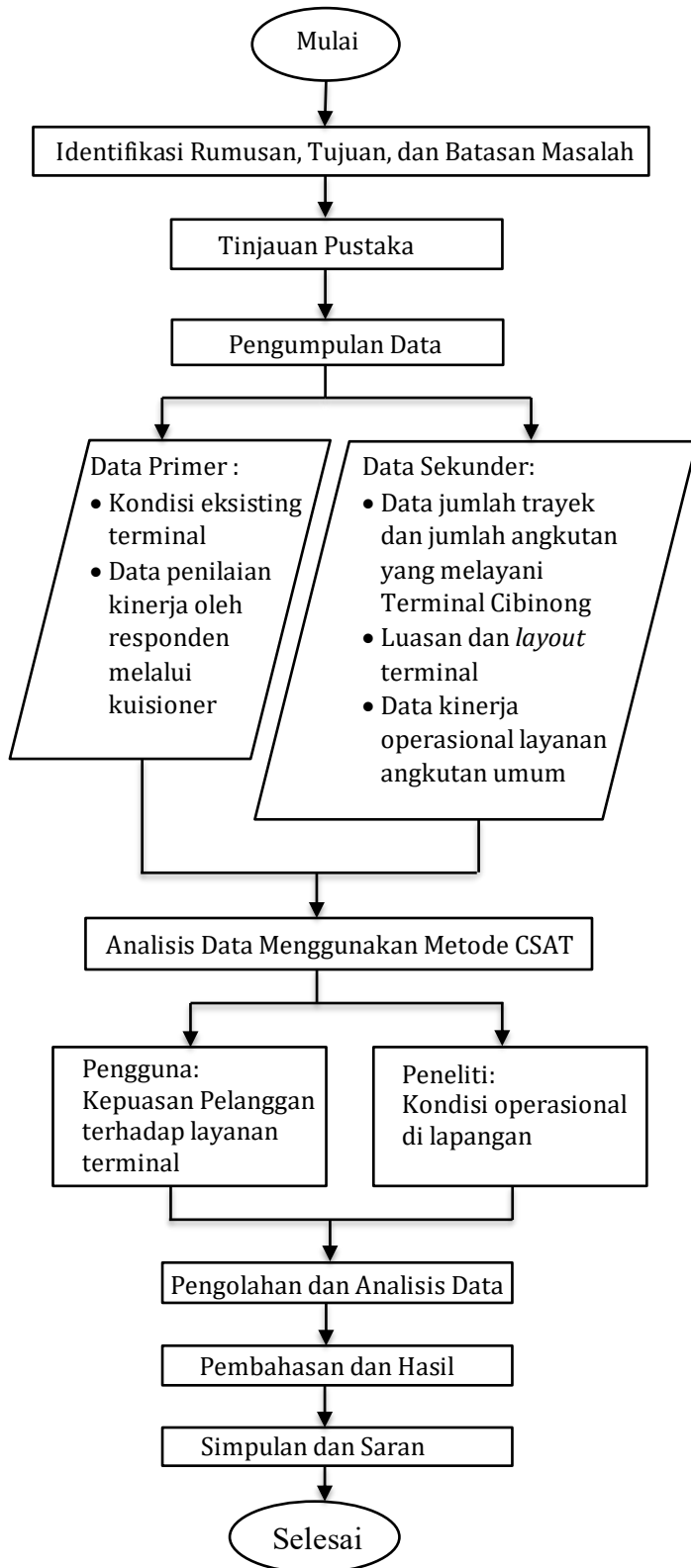
1. Jumlah trayek,
2. Luasan dan layout terminal,
3. Data Trayek Angkutan,
4. Data Kinerja Operasional Pelayanan Angkutan.

Berikut merupakan rancangan kuisioner yang digunakan untuk dinilai oleh responden:

Tabel 1. Rancangan Kuisioner

Aksesibilitas
1. Kemudahan akses jaringan jalan
2. Kemudahan akses angkutan umum
Kebersihan
3. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis
4. Ketersediaan air bersih di kamar kecil / toilet
5. Ketersediaan tempat pengobatan atau kesehatan
Kenyamanan
6. Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman
7. Adanya penutup atap pada jalur pejalan kaki
8. Ketersediaan ruang tunggu penumpang
9. Jadwal Pelayanan Pemberangkatan / kedatangan tepat waktu
10. Ketersediaan tempat khusus penurunan penumpang
11. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi
12. Pelataran parkir kendaraan pribadi cukup luas
13. Waktu Menunggu Kedatangan Bus Selama 4 Menit
14. Waktu Menunggu Kedatangan Bus Selama 12 Menit
Keamanan
15. Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran
16. Ketersediaan pos keamanan
17. Adanya keamanan di terminal
Keselamatan
18. Pemisahan antara jalur kendaraan dan pejalan kaki
19. Ketersediaan rambu-rambu peringatan

Tahap penelitian ini disajikan dalam bagan alir berikut:



Gambar 4. Diagram Alir Penelitian

Analisa Uji Metode Customer Satisfaction Score (CSAT)

Metode CSAT merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data kepuasan pengguna. Langkah yang dilakukan adalah menghitung respon pengguna yang menyatakan puas dan sangat puas. Presentase kepuasan pengguna menunjukkan bahwa besar pelayanan dalam

terminal. Untuk mendapatkan sampel nilai kepuasan perlu dilakukan survei melalui kuisioner untuk mendapatkan jawaban dari responden terkait kondisi dari masing-masing kinerja layanan fasilitas di terminal, berikut yang harus disiapkan untuk memulai survei:

1. Peralatan yang digunakan:

- *Smartphone* untuk mengisi pertanyaan kuesioner,
- Formulir survei,
- Kamera untuk dokumentasi,

2. Jadwal survei

Jadwal survei dilaksanakan pada hari kerja dan terbagi menjadi dua sesi, yaitu sesi pagi yang berlangsung dari pukul 07.00 hingga 10.00 dan sesi sore yang dimulai dari pukul 16.00 sampai 19.00.

3. Pengisian kuisioner

Pengisian kuisioner dilakukan dengan cara mengisi *draft* yang telah disiapkan, menggunakan *smartphone* sebagai alat bantu untuk mengakses *Google Form*. Pembuatan kuisioner didasarkan pada ketentuan penyediaan fasilitas yang terdapat pada Permenhub No.24 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Terminal Angkutan Jalan serta beberapa jurnal terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi pada Terminal Cibinong pada operasional angkutan maupun fasilitas utama dan penunjang serta melakukan analisis kinerja berdasarkan kepuasan pengguna terminal. Dalam analisis ini membahas tentang ketersediaan fasilitas yang ada di dalam Terminal Cibinong sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu PM No.24 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Tabel. 2 Fasilitas Utama Terminal Cibinong

No	Fasilitas Utama	Ketersediaan		Kondisi		Ket.	Pemanfaatan		
		Ada	Tidak Ada	Baik	Tidak Baik		Sesuai	Tidak sesuai	Ket
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	√			√	Jalur rusak	√		
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	√		√			√		
3	Ruang Tunggu	√			√	Hanya untuk penumpang MGI		√	Dipakai istirahat crew
4	Tempat Parkir Kendaraan Pribadi	√			√	Tidak ada area khusus	√		
5	Perlengkapan Jalan	√			√		√		
6	Media Informasi	√			√	Papan rusak dan rute belum sesuai	√		
7	Fasilitas Pengelolaan lingkungan hidup		√						

8	Bangunan Kantor Terminal	√			√
9	Tempat parkir kendaraan umum	√	√	Tidak ada area khusus parkir	√
10	Fasilitas teknologi	√			
11	Fasilitas istirahat awak kendaraan	√			
12	ruang pembelian tiket	√			
13	Pusat informasi	√			
14	Papan perambuan	√			
15	Ruang penitipan barang	√			
16	Tempat berkumpul darurat	√			
17	Papan pengumuman	√	√		√
18	Jalur evakuasi: bencana dalam terminal	√			

Tabel 3. Fasilitas Penunjang Terminal Cibinong

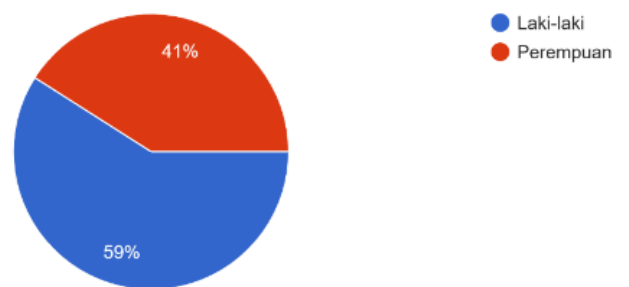
No.	Fasilitas Penunjang	Ketersediaan		Kondisi		Ket.	Pemanfaatan	
		Ada	Tidak Ada	Baik	Tidak Baik		Sesuai	Tidak sesuai
1	Kios/ Kantin	√		√			√	
2	Ruang Informasi dan Pengaduan	√		√			√	
3	Fasilitas Penyandang Cacat		√					
4	Fasilitas Peribadatan	√			√	lushola kotor	√	
5	Telepon umum		√					
6	Tempat penitipan barang		√					
7	Fasilitas pengendalian kendaraan		√					
8	Taman		√					
9	Fasilitas kesehatan		√					
10	Alat pemadam kebakaran		√					

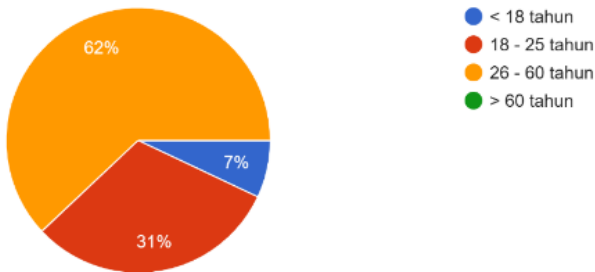
Tabel 4. Fasilitas Umum Terminal Cibinong

No.	Fasilitas Umum	Ketersediaan		Kondisi		Ket.	Pemanfaatan	
		Ada	Tidak Ada	Baik	Tidak Baik		Sesuai	Tidak sesuai
1	Toilet / Kamar Mandi	√			√	Toilet kotor	√	
2	Fasilitas Kebersihan dan Janitor	√		√			√	
3	Fasilitas Perdagangan Kantin	√		√			√	
4	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum		√					
5	Area merokok		√					
6	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri		√					
7	Fasilitas Telekomunikasi		√					
8	Media Pengaduan layanan	√		√			√	

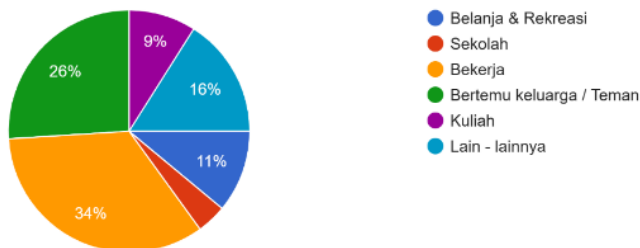
KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner, dilakukan analisis terhadap data dari 100 responden yang didapat untuk mengetahui gambaran serta karakteristik responden atau pengguna transportasi umum di Terminal Cibinong yang telah mengisi kuisioner tersebut. Target dari responden ini adalah seluruh pengguna angkutan umum di Terminal Cibinong. Dari 100 responden yang berpartisipasi, diperoleh informasi umum mengenai profil responden yang akan diolah untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna Terminal Cibinong. Di bawah ini, disajikan data umum yang menggambarkan profil para pengisi kuisioner.

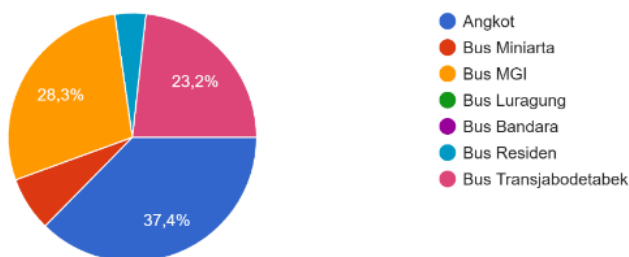
**Gambar 5.** Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



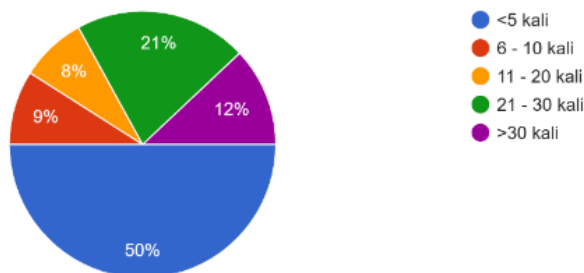
Gambar 6. Diagram Responden Berdasarkan Usia.



Gambar 7. Diagram Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan



Gambar 8. Diagram responden berdasarkan angkutan yang sering digunakan



Gambar 9. Diagram Responden Berdasarkan frekuensi menggunakan Terminal Cibinong

Berikut merupakan hasil nilai perhitungan menggunakan metode CSAT dengan rumus:

$$CSAT = \frac{Puas + Sangat\ puas}{Jumlah\ responden} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Tabel 5. Hasil Perhitungan CSAT

Indikator	X (%)	Y (%)
Aksesibilitas		
1. Kemudahan akses jaringan jalan	56	92
2. Kemudahan akses angkutan umum	69	92

Kebersihan		
3. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis	22	90
4. Ketersediaan air bersih di kamar kecil / toilet	32	89
5. Ketersediaan tempat pengobatan atau kesehatan	24	86
Kenyamanan		
6. Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman	22	92
7. Adanya penutup atap pada jalur pejalan kaki	19	88
8. Ketersediaan ruang tunggu penumpang	32	92
9. Jadwal Pelayanan Pemberangkatan / kedatangan tepat waktu	55	95
10. Ketersediaan tempat khusus penurunan penumpang	32	92
11. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi	60	93
12. Pelataran parkir kendaraan pribadi cukup luas	30	91
13. Waktu Menunggu Kedatangan Bus Selama 4 Menit	66	89
14. Waktu Menunggu Kedatangan Bus Selama 12 Menit	28	91
Keamanan		
15. Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran	27	93
16. Ketersediaan pos keamanan	42	93
17. Adanya keamanan di terminal	44	95
Keselamatan		
18. Pemisahan antara jalur kendaraan dan pejalan kaki	23	94
19. Ketersediaan rambu-rambu peringatan	41	94

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata kinerja} &= \frac{\text{Total nilai CSAT kinerja}}{\text{Jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{724}{19} = 38,47\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata harapan} &= \frac{\text{Total nilai CSAT harapan}}{\text{Jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{1741}{19} = 91,63\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan nilai CSAT, didapatkan nilai rata – rata kinerja atau kenyataan sebesar 38,47% serta nilai harapan sebesar 91,63%. Dapat terlihat bahwa nilai kinerja masih jauh dibawah nilai harapan. Nilai CSAT dibawah 50% menandakan bahwa kinerja yang masih buruk dan perlu dilakukan peningkatan.

Nilai CSAT dihasilkan dari jawaban responden yang memberikan respon puas terhadap pertanyaan. Respon puas ditunjukkan dengan penilaian respon dari masing masing pertanyaan dengan nilai 4 dan 5. Respon tidak puas ditunjukkan dengan penilai 1 dan 2 yang mana responden merasa sangat tidak puas dengan layanan yang ada. Hasil yang didapatkan dari rating yang diberikan pengguna transportasi di Terminal Tipe C Cibinong dengan nilai rata – rata kinerja atau kenyataan sebesar 38,47% serta nilai harapan sebesar 91,63%. Angka kinerja menunjukkan nilai

yang lebih kecil dari harapan. Nilai CSAT 38,47% menunjukkan kinerja terminal masih buruk dan perlu dilakukan peningkatan kinerja terminal. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan Terminal Tipe C Cibinong masih sangat jauh dari harapan pengguna.

Nilai csat pada beberapa indikator berada dibawah nilai rata-rata kinerja yakni sebesar 38,47%. Hal ini membuktikan masih rendahnya kinerja operasional terminal di beberapa indikator, nilai yang berada dibawah kinerja rata-rata tersebut berada pada kinerja teknis maupun non teknis yang menyebabkan rendahnya pengguna terminal cibinong, berikut beberapa faktor pada kinerja teknis yang memiliki nilai kinerja dibawah rata-rata

1. Pada indikator Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman memiliki kinerja sebesar 22% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena tidak adanya jalur yang dikhususkan bagi pejalan kaki pada area terminal sehingga pejalan kaki berjalan bergabung dengan kendaraan di area terminal. Solusi dari permasalahan ini pada area dalam terminal dapat dibuat area khusus bagi pejalan kaki sehingga tidak mengganggu kendaraan yang melintas serta pejalan kaki dapat berjalan dengan aman pada area terminal.
2. Pada indikator Adanya penutup atap pada jalur pejalan kaki memiliki kinerja sebesar 17% yang mana berada jauh dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena selain tidak adanya jalur khusus bagi pejalan kaki, tidak ada penutup pada area terminal yang dapat melindungi pejalan kaki apabila turun hujan ataupun panas terik.
3. Pada indikator Ketersediaan ruang tunggu penumpang memiliki kinerja sebesar 32% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena ruang tunggu penumpang hanya disediakan bagi penumpang bus MGI tujuan Bandung, sedangkan untuk penumpang angkutan kota ataupun angkutan lainnya tidak disediakan ruang tunggu penumpang. Solusi dari permasalahan ini, pada area sekitar terminal dapat dibuat ruang khusus untuk menunggu angkutan umum sehingga para pengguna angkutan umum dapat merasa aman dan nyaman untuk menunggu angkutan di area sekitar terminal.
4. Pada indikator Ketersediaan tempat khusus penurunan penumpang memiliki kinerja sebesar 32% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena pada area terminal tidak ada area yang memisahkan antara area penurunan maupun keberangkatan, sehingga untuk penurunan dilakukan di area sekitar angkutan masuk sedangkan penarikan penumpang berada di area sekitar dalam terminal dan area bagian pintu keluar terminal tergantung pada jenis angkutan. Solusi pada permasalahan ini yaitu dapat dibuat area yang memisahkan area khusus untuk penurunan maupun penarikan sehingga pengguna terminal tidak kebingungan dan memudahkan dalam proses turun naik angkutan.
5. Pada indikator Pelataran parkir kendaraan pribadi cukup luas memiliki kinerja sebesar 30% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena tidak ada area khusus yang diperuntukan untuk

parkir kendaraan pribadi, pada area sekitar terminal, parkir kendaraan pribadi diletakan pada sisi pinggir kanan area pintu masuk terminal. Solusi dari permasalahan ini maka dapat dibuat area khusus bagi parkir kendaraan pribadi secara terpisah sehingga pengguna dapat merasa nyaman dan tidak mengganggu lalu-lintas angkutan umum di dalam terminal.

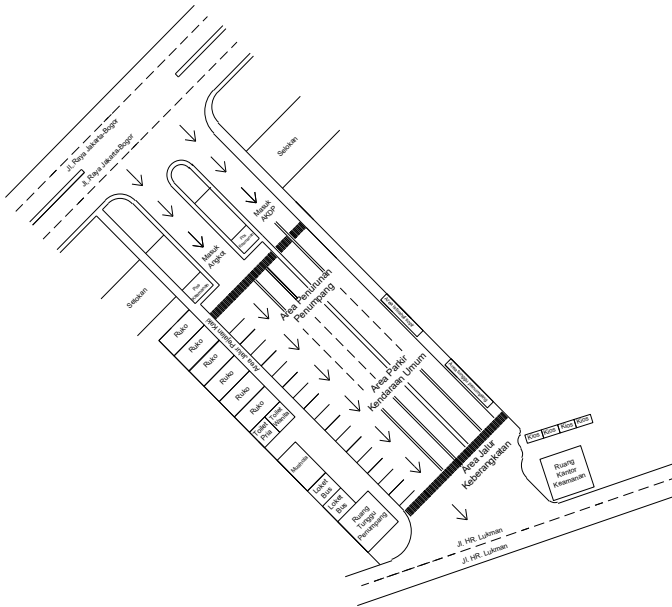
6. Pada indikator Waktu kedatangan bus selama 12 menit memiliki kinerja sebesar 28% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena responden merasa terlalu lama apabila menunggu selama 12 menit khususnya untuk mendapatkan angkutan perkotaan, menurut responden waktu tunggu tersebut kurang efisien terutama bagi yang sedang terburu-buru atau yang mengejar waktu. Solusi dari permasalahan ini yaitu mempercepat headway angkutan umum sehingga para pengguna angkutan umum dapat mendapatkan angkutan lebih cepat dan tiba di tempat tujuan tepat waktu.
7. Pada indikator Pemisah antara jalur kendaraan dan pejalan kaki memiliki kinerja sebesar 23% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena tidak ada jalur pemisah bagi kendaraan dan pejalan kaki di area terminal, sehingga pejalan kaki harus bergabung dengan kendaraan di area dalam terminal. Solusi dari permasalahan ini maka dapat dibuat jalur khusus yang memisahkan antara kendaraan dan pejalan kaki di area terminal sehingga pengguna terminal dapat merasa aman dan nyaman untuk berjalan di area terminal.

Sedangkan pada kinerja non teknis, terdapat beberapa indikator yang mendapatkan nilai kinerja rendah dibawah rata-rata karena kondisi fasilitas terminal yang kurang memadai, berikut beberapa pernyataan terkait kinerja non-teknis pada area sekitar terminal yang mendapatkan nilai kinerja dibawah rata-rata:

1. Pada indikator Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis memiliki kinerja sebesar 22% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena kondisi terminal yang kotor dan minim tempat sampah sehingga banyak sampah yang berserakan di area terminal. Solusi dari permasalahan ini petugas terminal hendaknya menyediakan tempat sampah yang memadai di area sekitar terminal dan menindak apabila ada yang membuang sampah sembarangan sehingga lingkungan terminal dapat lebih bersih dan sehat.
2. Pada indikator Ketersediaan tempat pengobatan atau kesehatan memiliki kinerja sebesar 21% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena tidak adanya area kesehatan pada lokasi terminal sehingga apabila ada kondisi darurat harus segera dibawa ke fasilitas kesehatan terdekat. Solusi dari permasalahan ini hendaknya petugas menyediakan tempat pengobatan dan kesehatan sebagai pertolongan pertama apabila ada kondisi darurat ataupun kecelakaan di sekitar area terminal.
3. Pada indikator Ketersediaan alat pemadam kebakaran memiliki kinerja sebesar 27% yang mana berada dibawah nilai rata-rata, hal ini dibuktikan karena tidak

adanya alat pemadam kebakaran di sekitar area terminal. Solusi dari permasalahan ini adalah menyediakan alat pemadam kebakaran pada area sekitar lokasi terminal sehingga apabila terjadi kebakaran dapat ditangani dengan cepat.

Berdasarkan hasil analisis data kinerja terminal baik kinerja teknis mau pun non teknis, didapatkan alternatif solusi terkait revitalisasi pengembangan fasilitas terminal untuk meningkatkan kinerja pelayanan Terminal Cibinong dengan *layout* rencana sebagai berikut:



Gambar 10. Alternatif solusi revitalisasi Terminal Cibinong

KESIMPULAN

Kinerja Layanan Terminal Cibinong pada kebanyakan indikator masih belum memenuhi Standar terutama pada indikator kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. Kinerja tersebut masih belum memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum khususnya terhadap ketentuan yang ada pada Permenhub No.40 Tahun 2015 sehingga diperlukan adanya pembenahan fasilitas terminal.

Pengukuran kinerja terminal terhadap layanan pengguna diperoleh berdasarkan hasil kuisioner terkait kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) sebagai metode pengolahan data responden. didapatkan hasil rata rata kinerja terminal sebesar 38,47% dan hasil rata - rata harapan pengguna terminal sebesar 91,63%. Perbedaan antara nilai kinerja dan harapan ini menunjukkan kinerja terminal masih sangat rendah dan jauh dari harapan responden, sehingga perlu dilakukan pembenahan pada sistem operasional terminal baik dalam pengaturan angkutan umum maupun pada fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di area terminal.

Dari hasil yang diperoleh dari nilai csat, faktor yang kurang terdapat pada kinerja teknis dan non teknis. Pada kinerja teknis tingkat kinerja terendah terdapat pada indikator kenyamanan yakni pada kinerja ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki dengan nilai csat

19%, ini dibuktikan karena tidak adanya penutup jalur pejalan kaki maupun jalur khusus yang disediakan untuk pejalan kaki. Sedangkan kinerja non teknis terendah terdapat pada indikator kebersihan yakni pada kinerja ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dengan nilai CSAT 22%, ini dibuktikan karena minimnya tempat sampah di lokasi terminal sehingga membuat area terminal menjadi kotor.

Rekomendasi terkait permasalahan pada kondisi terminal yaitu revitalisasi terminal dalam rangka peningkatan kinerja operasional serta fasilitas terminal dengan memperhatikan indikator yang saat ini mendapatkan nilai kinerja yang rendah dari responden dan tidak memenuhi SPM, oleh karena itu didapatkan rekomendasi terkait alternatif solusi revitalisasi terminal dengan memperhatikan indikator yang mendapatkan nilai rendah terutama pada indikator kebersihan, kenyamanan, dan keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kawengian and dkk, "Model Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Dalam Provinsi," *J. Sipil Statik*, vol. 5, no. 3, pp. 133–142, 2017.
- [2] R. Suhargon, "Kebijakan Pemerintah Dalam Penataan Angkutan Umum Dalam Menambah Pendapatan Asli Daerah," *J. Rev. Pendidik. dan Pengajaran*, vol. 4, no. 2, pp. 426–430, 2021, doi: 10.31004/jrpp.v4i2.3702.
- [3] Abdul, "Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional(Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional)," *Transp. Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekon. Nas.*, vol. 1, pp. 121–131, 2006.
- [4] J. H. Frans, J. J. S. Pah, and M. G. A. Ikun, "Pergantian Moda Angkutan Umum Ke Angkutan Pribadi Di Kota Kupang," *J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 2, pp. 151–164, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal.petra.ac.id/index.php/jurnal-teknik-sipil/article/view/20490/19351>
- [5] M. Eko Wahyu Abryando., S.Pd., "Evaluasi kinerja dan kapasitas terminal tipe B Padang Bojonegoro," *Tek. Sipil Unigoro*, vol. 5, no. 2, pp. 54–59, 2020.
- [6] N. U. Indahsari, "Terminal Angkutan Umum Tipe B di Bengkayang," *J. Online Mhs. Arsit. Untar*, vol. 6, no. 1, pp. 161–172, 2018.
- [7] F. M. Dicha K. H. Ruwayari, Veronica A, Kumurur, "Kajian Penempatan Titik-Titik Terminal Tipe a,B,Dan C Di kabupaten Bolaang Mongondow Timur," *J. Spasial*, vol. 7, no. 1, pp. 94–103, 2020.
- [8] T. S. P. Arifin and D. E. Intari, "Analisis Kinerja Operasional Terminal," *J. Fondasi*, vol. 6, no. 2, pp. 1–12, 2017.
- [9] W. Hadi, "Studi Tingkat Layanan Terminal Bus Kampung Melayu Dilihat Dari Sisi Pengguna," vol. I, no. 2, pp. 1–15, 2008.
- [10] G. Lansart, "Perencanaan Terminal Sasaran Sebagai Pengembangan Terminal Tondano," *J. Sipil Statik*, vol. 3, no. 7, pp. 475–483, 2015.

- [11] V. V. Wakari, O. H. A. Rogi, and V. H. Makarau, "Daya Dukung Layanan Angkot Berdasarkan Jarak Jangkauan Masyarakat Terhadap Jalur Trayek Di Kota Manado," *J. Spasial*, vol. 6, no. 3, pp. 554–560, 2019.
- [12] F. M. Bhakti, "Peningkatan Mutu Transportasi Umum Dalam Pelayanan Publik Dan Mengurangi Angka Kemacetan Yang Di Sebabkan Banyaknya Kendaraan Pribadi Di Indonesia," *J-Sipil*, vol. 1, no. 1, pp. 34–42, 2024, [Online]. Available: <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/j-sipil/index>
- [13] W. Ariga and E. Bastian, "Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar-Bukittinggi," *Rang Tek. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 155–161, 2020.
- [14] A. Kebutuhan *et al.*, "Analisis Kebutuhan Armada Berdasarkan Visualisasi Pengalihan Trayek Angkutan Kota LIN III," *Manumata J. Ilmu Tek.*, vol. 8, no. 2, pp. 134–142, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.ukim.ac.id/index.php/manumata/article/view/924>
- [15] M. P. Siswoyo, "6959-15151-1-Sm," *Kebijak. dan Tantangan Pelayanan Angkut. Umum*, pp. 171–180, 2008.