

**EVALUASI KINERJA TERMINAL BUS TIPE A  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS*  
(Studi Kasus Terminal Bulupitu Purwokerto)**

Dinik Intan Puspo Awali<sup>[1]</sup>, Dibyo Susilo<sup>[2]</sup>

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

intanpuspo@gmail.com, susiloyusuf@ymail.com

**ABSTRAK**

Terminal Bus Bulupitu merupakan salah satu terminal bus tipe A terbesar di wilayah Jawa Tengah. Hampir semua bus dari arah Sumatera–Jakarta–Bandung dan dari arah timur seperti Jogja–Surabaya dan lainnya yang masuk dan singgah di Terminal Purwokerto. Pentingnya fasilitas yang tersedia di terminal dapat mencerminkan besarnya tingkat pelayanan penyedia jasa untuk pengguna jasa di terminal. Namun, dengan keterbatasan fasilitas disertai dengan meningkatnya pengguna jasa maka dapat memberikan dampak negatif terhadap kinerja dan pelayanan di terminal serta dapat mengurangi tingkat kenyamanan pengguna jasa. Penelitian dilakukan dengan survey lapangan, melakukan pengamatan langsung di Terminal Bus Bulupitu Purwokerto untuk mengamati kondisi di terminal yang kemudian dilakukan evaluasi dengan membandingkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Kemudian melakukan penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa di terminal dan dianalisis menggunakan metode perhitungan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penilaian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan minimum menggunakan metode *Importance Performance Analysis* sebesar 102,5% dan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* sebesar 77,83%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat dua variabel yaitu: variabel tanggapan (*Responsiveness*) serta variabel jaminan (*Assurance*) yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi atribut-atribut dari variabel ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan pengguna jasa masih sangat rendah). Atribut pelayanan dan fasilitas tersebut yaitu: area ruang tunggu yang bersih dan nyaman dan ketersediaan tempat parkir.

**Kata Kunci:** Terminal, Standar Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

# **PERFORMANCE EVALUATION OF TYPE A BUS TERMINALS BASED ON MINIMUM SERVICE STANDARDS USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD (Case Study of Bulupitu Purwokerto Terminal)**

*Dinik Intan Puspo Awali [1], Dibyoy Susilo [2]  
Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology  
University of Technology Yogyakarta  
intanpuspo@gmail.com, susiloyusuf@gmail.com*

## **ABSTRACT**

Bulupitu Bus Terminal is one of the largest type A bus terminals in the Central Java region. Almost all buses from Sumatra-Jakarta-Bandung and from the east such as Jogja-Surabaya and others enter and stop at Purwokerto Terminal. The importance of the facilities available at the terminal can reflect the large level of service providers for service users at the terminal. However, limited facilities coupled with an increase in service users can have a negative impact on performance and services at the terminal and can reduce the level of convenience of service users. The research was carried out by field survey, direct observation at the Bulupitu Bus Terminal, Purwokerto to observe the condition of the terminal, which was then evaluated by comparing the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015 concerning Service Standards for Road Transportation Passenger Terminals. Then distribute questionnaires to service users at the terminal and analyzed using the Importance Performance Analysis calculation method. The results of this assessment indicate that the minimum service standard using the Importance Performance Analysis method is 102.5% and by using the Customer Satisfaction Index method of 77.83%. The results of this study indicate that there are two variables, namely: the response variable (Responsiveness) and the assurance variable (Assurance) which are considered important by service users but the attributes of this variable are not as expected (the level of service user satisfaction is still very low). The service and facility attributes are: a clean and comfortable waiting area and the availability of a trowel.

**Keywords:** Terminals, Service Standards, Passenger Satisfaction.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Eko Sujianto. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka.
- Anonim. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Soehardjono, Agoes. (2014). *Standar Pelayanan Minimum Terminal Bus Tipe A*. Malang: UB Press.