

Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Pelayanan di Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang

Adam Niestera Mahajana, Nugroho Utomo*, Fithri Estikhamah
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya-60249, Indonesia

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Terminal Kepuhsari, Standar Pelayanan Minimal (SPM), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kepuasan Penumpang.

***Correspondence email:**

nugrohoutomo7577@gmail.com

Submitted: 24 Juni 2026

Revised: 01 Agustus 2026

Accepted: 01 Agustus 2026

Published: 03 Agustus 2026

ABSTRAK

Terminal Kepuhsari di Kabupaten Jombang memiliki peran strategis sebagai terminal penumpang Tipe B yang melayani angkutan pedesaan, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Namun, kondisi fasilitas dan operasional terminal masih menunjukkan sejumlah kekurangan, antara lain ruang tunggu yang kurang layak, fasilitas sanitasi yang rusak dan berbau, keterbatasan informasi pelayanan, serta kurangnya pemeliharaan. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan dan keamanan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesesuaian fasilitas fisik Terminal Kepuhsari berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 serta menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan untuk mengevaluasi kondisi fasilitas berdasarkan SPM dan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna jasa Terminal Kepuhsari. Data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan prioritas perbaikan dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja fasilitas sebesar 2,65, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,30. Hasil analisis CSI memperoleh nilai 53,02%, yang berada pada rentang 40%–60% dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Terminal Kepuhsari masih memerlukan peningkatan, terutama pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah.

ABSTRACT

Keywords:

Kepuhsari Terminal, Minimum Service Standards (SPM), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Passenger Satisfaction.

Kepuhsari Terminal in Jombang Regency plays a strategic role as a Type B passenger terminal serving Rural Transportation, Inter-City Within Province (AKDP), and Inter-City Between Provinces (AKAP) services. However, the terminal's facilities and operations still exhibit several deficiencies, including inadequate waiting areas, damaged and poorly maintained sanitation facilities, limited service information, and insufficient maintenance. These conditions reduce the comfort and safety of terminal users. This study aimed to evaluate the conformity of the terminal's physical facilities with the Minimum Service Standards (MSS) stipulated in the Minister of Transportation Regulation No. PM 40 of 2015 and to analyze passenger satisfaction with the terminal services. A quantitative descriptive approach was employed. Data were collected through field observations to assess the physical condition of the terminal based on the MSS and through questionnaires administered to 100 users of Kepuhsari Terminal. The data were analyzed using Importance-Performance Analysis (IPA) to identify service attributes requiring priority improvement and the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure overall passenger satisfaction. The IPA results showed that the average facility performance score was 2.65, while the average importance score was 3.30. The CSI value was 53.02%, which falls within the 40%–60% range and indicates a moderately satisfied level of passenger satisfaction. These findings suggest that the quality of services at Kepuhsari Terminal requires further improvement, particularly for service attributes with high importance but relatively low performance.

PENDAHULUAN

Dalam sistem transportasi darat, terminal berperan sebagai titik pelayanan yang menghubungkan pergerakan penumpang dan kendaraan sehingga mendukung kelancaran aktivitas perjalanan masyarakat maupun distribusi logistik (Komarrudin dkk., 2023). Sebagai terminal penumpang Tipe B, Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang melayani angkutan pedesaan, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), serta Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Fungsi terminal tidak terbatas sebagai lokasi pemberangkatan dan kedatangan penumpang, tetapi juga sebagai fasilitas pendukung integrasi antarmoda yang berpengaruh terhadap efektivitas perjalanan pengguna jasa. Peningkatan efisiensi sistem

pergerakan dapat dicapai dengan mengoptimalkan peran terminal sebagai tempat transit atau perpindahan moda, baik bagi komoditas barang maupun penumpang (Warpani, 2002). Selain itu, terminal juga menjadi salah satu prasarana utama yang mendukung mobilitas masyarakat (Muzammil dkk., 2019).

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang tersedia di Terminal Kepuhsari masih menunjukkan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna terminal. Beberapa fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan media informasi pelayanan menunjukkan kondisi yang kurang terawat sehingga berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna jasa. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan terminal serta menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Apabila tidak segera ditangani, penurunan kualitas fasilitas berpotensi menghambat fungsi terminal sebagai simpul transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat secara optimal (Firdaus, 2020).

Penyelenggaraan terminal penumpang harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah melalui peraturan menteri perhubungan nomor 40 tahun 2015 yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Standar tersebut mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara terminal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kesesuaian fasilitas dan pelayanan Terminal Kepuhsari berdasarkan SPM menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kondisi eksisting terminal telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Selain evaluasi berdasarkan standar teknis, penilaian dari sisi pengguna jasa juga diperlukan untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan secara lebih komprehensif. Persepsi dan tingkat kepuasan penumpang merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Permenpan nomor 14 tahun 2017. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna (Herlynawati dkk., 2024; Fadhil Mufid dkk., 2025; Dewi dkk., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian fasilitas Terminal Kepuhsari terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini bertujuan untuk bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan fasilitas terminal secara tepat sasaran sehingga mampu meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan masyarakat pengguna jasa transportasi.

METODE

Penelitian dilakukan di Terminal Kepuhsari yang berlokasi di Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Terminal Kepuhsari merupakan terminal penumpang tipe B yang melayani angkutan pedesaan, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat pelayanan terminal serta menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia (Sugiyono, 2016).

Sumber data penelitian berasal dari hasil survei langsung di lapangan serta dokumen pendukung yang diperoleh dari pengelola Terminal Kepuhsari. Data tersebut digunakan untuk mengevaluasi kondisi fasilitas dan persepsi pengguna terhadap pelayanan terminal. Data primer diperoleh melalui survei lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Terminal Kepuhsari. Kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja (kenyataan) dan tingkat kepentingan (harapan) pengguna terhadap atribut pelayanan terminal. Data sekunder diperoleh dari pengelola terminal berupa data layout terminal, data jumlah penumpang, serta dokumen terkait fasilitas dan operasional Terminal Kepuhsari.

Jumlah populasi pengguna Terminal Kepuhsari selama periode survei tidak dapat diketahui secara pasti. Oleh karena itu, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Cochran* untuk populasi yang tidak diketahui, dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi sebesar 0,50, dan *margin of error* sebesar 10%. Hasil perhitungan menghasilkan jumlah minimum sebanyak 96,04 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dipilih menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengguna jasa yang ditemui di Terminal Kepuhsari pada saat survei dan bersedia mengisi kuesioner (Cochran, 1977). Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, sehingga nilai skala maksimum yang digunakan dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah 5. Sebelum dilakukan analisis, data kuesioner terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian valid dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti (Krisnawati dkk., 2024).

Metode analisis yang digunakan meliputi evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 40 tahun 2015, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Evaluasi SPM digunakan untuk mengetahui kesesuaian fasilitas terminal terhadap standar pelayanan yang berlaku. Pemetaan prioritas pembenahan fasilitas dilakukan melalui kuadran diagram kartesius dengan mengomparasikan nilai persepsi realitas (kinerja) terhadap ekspektasi (harapan) responden melalui analisis IPA

(Prabowo dkk., 2024). Sementara itu, metode CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang (Estikhamah dan Utomo, 2019).

Proses penelitian diawali dengan identifikasi kondisi eksisting terminal, dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan pengujian instrumen, analisis tingkat pelayanan, serta penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui profil pengguna jasa Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, tujuan perjalanan, dan intensitas penggunaan terminal. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden, diperoleh komposisi responden seperti ditunjukkan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Pengguna Fasilitas Pelayanan Terminal Kepuhsari

Profil Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Usia	17 - 25	24	24%
	26 - 35	32	32%
	36 - 45	23	23%
	46 - 55	18	18%
	> 55	3	3%
Total		100	100%
Jenis Kelamin	Laki - laki	61	61%
	Perempuan	39	39%
Total		100	100%
Maksud Perjalanan	Kuliah (Sekolah)	20	20%
	Bekerja	57	57%
	Kepentingan Keluarga	11	11%
	Wisata	8	8%
	Lainnya	4	4%
Total		100	100%
Asal Berangkat	Jombang	29	29%
	Surabaya	33	33%
	Malang	9	9%
	Nganjuk	7	7%
	Tuban	10	10%
	Kediri	6	6%
	Madiun	6	6%
Total		100	100%
Intensitas Perjalanan/minggu	1 - 2 kali	63	63%
	3 - 4 kali	19	20%
	5 - 6 kali	18	18%
	> 7 kali	0	0%
Total		100	100%

Sumber : Data Olahan (2026)

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap atribut pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Seluruh atribut memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Untuk hasil perbandingan nilai r tabel dengan rhitung setiap atribut pertanyaan kuesioner ditunjukkan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner

No	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Rtabel	Keterangan
a.	Keselamatan				
1	Ketersediaan jalur pejalan kaki yang tidak menimbulkan konflik dengan jalur kendaraan	0,567	0,943	0,195	Valid
2	Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan seperti (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	0,557	0,622	0,195	Valid
3	Aksesibilitas koridor penyelamatan/evakuasi darurat	0,557	0,547	0,195	Valid

No	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Rtabel	Keterangan
4	Penyediaan proteksi aktif kebakaran (APAR) di area publik	0,549	0,795	0,195	Valid
5	Layanan pos medis darurat beserta kelengkapan tenaga kesehatan	0,552	0,707	0,195	Valid
6	Ruang inspeksi berkala untuk uji kelaikan armada angkutan	0,577	0,420	0,195	Valid
7	Area kompartemen bengkel/fasilitas servis ringan armada	0,557	0,786	0,195	Valid
8	Kejelasan visibilitas papan petunjuk assembly point dan rute penyelamatan	0,569	0,727	0,195	Valid
9	Papan informasi penunjuk lokasi pos medis yang strategis	0,558	0,607	0,195	Valid
10	Rambu pengarah menuju lokasi uji kelaikan dan area servis kendaraan	0,566	0,717	0,195	Valid
b. Keamanan					
11	Ketersediaan pos keamanan dan kamera CCTV	0,572	0,937	0,195	Valid
12	Ketersediaan stiker di tempat strategis dan mudah terlihat	0,576	0,943	0,195	Valid
13	Terdapat 1 petugas berseragam di area terminal yang mudah terlihat	0,601	0,782	0,195	Valid
c. Kehandalan / Keteraturan					
14	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus secara tertulis beserta realisasi jadwal	0,599	0,821	0,195	Valid
15	Ketersediaan loket penjualan tiket tetap dan teratur	0,593	0,794	0,195	Valid
16	Ketersediaan petugas yang mengatur operasional terminal	0,566	0,810	0,195	Valid
d. Kenyamanan					
17	Tersedia ruang tunggu dengan tempat duduk dalam kondisi bersih	0,571	0,834	0,195	Valid
18	Tersedia toilet pria dan wanita dalam keadaan bersih dan tidak berbau di dalam area terminal	0,598	0,705	0,195	Valid
19	Tersedia musholla yang bersih dan tidak berbau di dalam area terminal	0,599	0,754	0,195	Valid
20	Tersedia taman pada area terminal	0,546	0,891	0,195	Valid
21	Tersedia fasilitas rumah makan	0,601	0,514	0,195	Valid
22	Tersedia petugas kebersihan	0,609	0,798	0,195	Valid
23	Tersedia smoking area / area khusus merokok	0,544	0,891	0,195	Valid
e. Kemudahan / Keterjangkauan					
24	Letak jalur pemberangkatan bus teratur dan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	0,606	0,682	0,195	Valid
25	Terdapat informasi pelayanan yang strategis dan mudah terlihat seperti di dekat loket atau pintu masuk	0,587	0,658	0,195	Valid
26	Ketersediaan tempat penitipan barang dan fasilitas pengisian baterai	0,618	0,853	0,195	Valid
27	Tersedia tempat parkir yang cukup	0,556	0,714	0,195	Valid
f. Kesetaraan					
28	Tersedia toilet dan kursi untuk difabel	0,611	0,510	0,195	Valid
29	Ketersediaan ruang ibu menyusui	0,593	0,642	0,195	Valid

Sumber : Data Olahan (2026)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap 29 atribut tingkat harapan dan 29 atribut tingkat kenyataan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha tingkat harapan sebesar 0,928, sedangkan tingkat kenyataan sebesar 0,97. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam analisis IPA dan CSI.

Evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) dilakukan berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 40 tahun 2015. Penilaian dilakukan terhadap aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan yang tersedia di Terminal Kepuhsari. Berdasarkan hasil survei lapangan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa

sebagian fasilitas telah memenuhi standar yang ditetapkan, sedangkan beberapa fasilitas lainnya masih memerlukan perbaikan dan peningkatan pelayanan. Hasil evaluasi ditunjukkan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Fasilitas Pelayanan Terminal Kepuhsari

No	Jenis Pelayanan	Tersedia	Tidak Tersedia	Tersedia tapi tidak sesuai
1	Keselamatan	4	6	0
2	Keamanan	1	1	1
3	Keandalan	2	1	2
4	Kenyamanan	13	2	4
5	Kemudahan	5	6	1
6	Kesetaraan	2	1	0

Sumber : Data Olahan (2026)

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat harapan yang dimiliki. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan berdasarkan perbandingan nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan pada setiap atribut pelayanan. Perhitungan tingkat kesesuaian atribut setiap faktor ditunjukkan pada tabel 4 berikut.

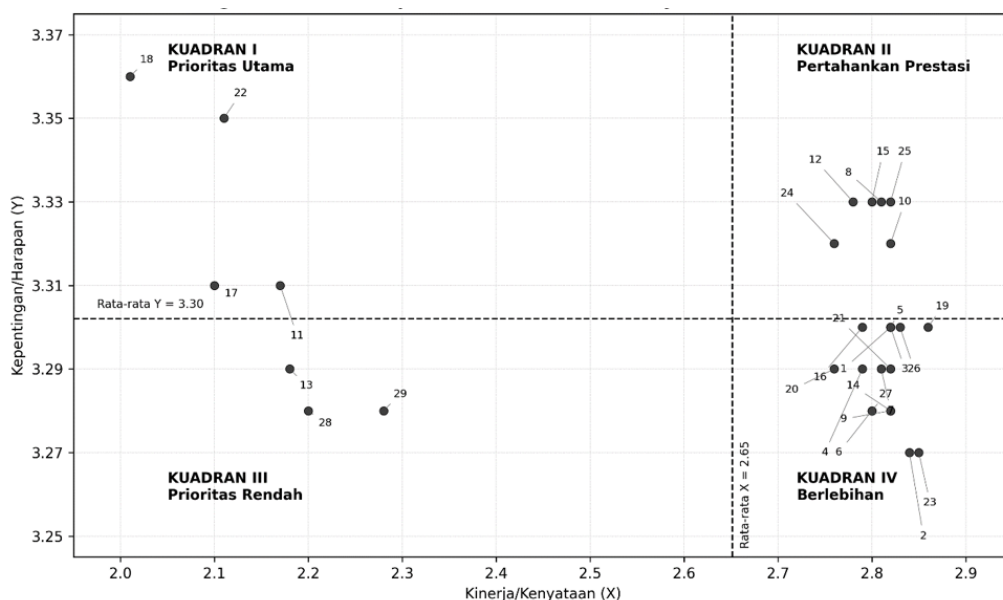
Tabel 4. Perhitungan Tingkat Kesesuaian IPA

No	Atribut Pertanyaan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian
a.	Keselamatan			
1	Ketersediaan jalur pejalan kaki yang tidak menimbulkan konflik dengan jalur kendaraan	3,30	2,82	85,45%
2	Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan seperti (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	3,27	2,84	86,85%
3	Ketersediaan jalur evakuasi	3,30	2,82	85,45%
4	Ketersediaan alat pemadam kebakaran	3,29	2,79	84,80%
5	Ketersediaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan	3,30	2,82	85,45%
6	Ruang inspeksi berkala untuk uji kelaikan armada angkutan	3,28	2,8	85,37%
7	Area kompartemen bengkel/fasilitas servis ringan armada	3,29	2,81	85,41%
8	Kejelasan visibilitas papan petunjuk assembly point dan rute penyelamatan	3,33	2,81	84,38%
9	Papan informasi penunjuk lokasi pos medis yang strategis	3,28	2,82	85,98%
10	Rambu pengarah menuju lokasi uji kelaikan dan area servis kendaraan	3,32	2,82	84,94%
b.	Keamanan			
11	Ketersediaan pos keamanan dan kamera cctv	3,31	2,17	65,56%
12	Ketersediaan stiker di tempat strategis dan mudah terlihat	3,33	2,78	83,48%
13	Terdapat 1 petugas berseragam di area terminal yang mudah terlihat	3,29	2,18	66,26%
c.	Kehandalan / Keteraturan			
14	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus secara tertulis beserta realisasi jadwal	3,28	2,82	85,98%
15	Ketersediaan loket penjualan tiket tetap dan teratur	3,33	2,8	84,08%
16	Ketersediaan petugas yang mengatur operasional terminal	3,30	2,79	84,55%
d.	Kenyamanan			
17	Tersedia ruang tunggu dengan tempat duduk dalam kondisi bersih	3,31	2,1	63,44%
18	Tersedia toilet pria dan wanita dalam keadaan bersih dan tidak berbau di dalam area terminal	3,36	2,01	59,82%
19	Tersedia musholla yang bersih dan tidak berbau di dalam area terminal	3,30	2,86	86,67%
20	Tersedia taman pada area terminal	3,29	2,76	83,89%
21	Tersedia fasilitas rumah makan	3,29	2,82	85,71%
22	Tersedia petugas kebersihan	3,35	2,11	62,99%
23	Tersedia smoking area / area khusus merokok	3,27	2,85	87,16%
e.	Kemudahan / Keterjangkauan			
24	Alur pergerakan bus untuk keberangkatan ditempatkan secara sistematis serta dibedakan dengan jalur turunnya penumpang	3,32	2,76	83,13%

No	Atribut Pertanyaan	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kesesuaian
25	Terdapat informasi pelayanan yang strategis dan mudah terlihat seperti di dekat loket atau pintu masuk	3,33	2,82	84,68%
26	Ketersediaan tempat penitipan barang dan fasilitas pengisian baterai	3,30	2,83	85,76%
27	Tersedia tempat parkir yang cukup	3,28	2,8	85,37%
f. Kesetaraan				
28	Tersedia toilet dan kursi untuk difabel	3,28	2,2	67,07%
29	Ketersediaan ruang ibu menyusui	3,28	2,28	69,51%

Sumber : Data Olahan (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,65 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,30. Kedua nilai tersebut digunakan sebagai garis pembagi pada diagram Kartesius. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa Kuadran I terdiri atas atribut 11, 17, 18, dan 22; Kuadran II terdiri atas atribut 8, 10, 12, 15, 24, dan 25; Kuadran III terdiri atas atribut 13, 28, dan 29; sedangkan atribut lainnya berada pada Kuadran IV. Dengan demikian, prioritas utama peningkatan pelayanan adalah fasilitas keamanan dan CCTV, kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, serta ketersediaan petugas kebersihan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : Data Olahan (2026)

Pada gambar 1 terlihat bahwa letak dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi pada empat bagian.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang. Perhitungan CSI disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Indikator	Harapan (I)	Kinerja (P)	Skor = P x I
a1	3,30	2,82	9,31
a2	3,27	2,84	9,29
a3	3,30	2,82	9,31
a4	3,29	2,79	9,18
a5	3,30	2,82	9,31
a6	3,28	2,8	9,18
a7	3,29	2,81	9,24
a8	3,33	2,81	9,36
a9	3,28	2,82	9,25

Indikator	Harapan (I)	Kinerja (P)	Skor = P x I
a10	3,32	2,82	9,36
b1	3,31	2,17	7,18
b2	3,33	2,78	9,26
b3	3,29	2,18	7,17
c1	3,28	2,82	9,25
c2	3,33	2,8	9,32
c3	3,30	2,79	9,21
d1	3,31	2,1	6,95
d2	3,36	2,01	6,75
d3	3,30	2,86	9,44
d4	3,29	2,76	9,08
d5	3,29	2,82	9,28
d6	3,35	2,11	7,07
d7	3,27	2,85	9,32
e1	3,32	2,76	9,16
e2	3,33	2,82	9,39
e3	3,30	2,83	9,34
e4	3,28	2,8	9,18
f1	3,28	2,2	7,22
f2	3,28	2,28	7,48
Total	95,76		253,84

Sumber : Data Olahan (2026)

Pada tabel 5, kinerja (P) didapatkan dari $\bar{X}$ dan harapan (I) didapatkan dari $\bar{Y}$. Selanjutnya P akan dikalikan dengan I untuk menemukan skor (S) dari setiap indikator, sehingga mendapatkan total keseluruhan skor (T) sebanyak 253,84 dan total keseluruhan harapan (Y) adalah 95,76. Tahap selanjutnya adalah memasukkan data tersebut ke dalam rumus CSI seperti berikut.

$$CSI = \frac{253,84}{5(95,76)} \times 100\%$$

$$CSI = 53,02\%$$

Hasil perhitungan CSI diperoleh nilai sebesar 53,02%. Nilai tersebut masuk ke dalam rentang nilai 40% sampai 60%, yang dapat diartikan seluruh aspek fasilitas pelayanan dari Terminal Kepuhsari Jombang dalam klasifikasi cukup puas (Nababan, 2018).

Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi peningkatan pelayanan disusun berdasarkan hasil evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM), analisis IPA, dan nilai CSI. Atribut dengan urgensi tinggi pada Kuadran I direkomendasikan sebagai prioritas penanganan utama dalam strategi perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun belum mampu memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan strategi perbaikan yang tepat sasaran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat serta meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi umum secara keseluruhan.

Pembahasan

Evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Terminal Kepuhsari belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai peraturan menteri perhubungan nomor 40 tahun 2015. Berdasarkan hasil observasi lapangan, beberapa fasilitas pada aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan masih ditemukan dalam kondisi belum tersedia ataupun belum memenuhi standar yang dipersyaratkan.

Pada aspek keselamatan, sebagian besar fasilitas dasar telah tersedia, seperti jalur pejalan kaki, rambu keselamatan, serta beberapa sarana pendukung keadaan darurat. Namun demikian, masih terdapat fasilitas yang perlu ditingkatkan, khususnya yang berkaitan dengan penanganan kondisi darurat dan keselamatan operasional terminal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keselamatan masih memerlukan perhatian agar risiko kecelakaan maupun keadaan darurat dapat diminimalkan.

Pada aspek keamanan, ketersediaan fasilitas pengawasan masih belum optimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa keberadaan CCTV dan sarana pengamanan lainnya masih terbatas sehingga berpotensi mengurangi rasa aman pengguna terminal. Keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan transportasi publik karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan fasilitas terminal.

Pada aspek kenyamanan, kondisi ruang tunggu dan toilet menjadi perhatian utama. Beberapa fasilitas masih memerlukan perawatan yang lebih intensif agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pengguna. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas merupakan faktor yang sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal.

Secara umum, temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhil Mufid dkk., (2025) yang menyatakan bahwa beberapa fasilitas terminal belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hasil evaluasi SPM menunjukkan bahwa pengelola terminal perlu melakukan peningkatan fasilitas pada beberapa aspek yang belum memenuhi standar sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna dengan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan pengguna lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata tingkat kinerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan diagram kartesius IPA, terdapat beberapa atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I atau kategori prioritas utama. Berdasarkan diagram Kartesius IPA, atribut yang berada pada Kuadran I adalah ketersediaan pos keamanan dan CCTV, kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet pria dan wanita, serta ketersediaan petugas kebersihan. Atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih rendah sehingga perlu menjadi prioritas utama peningkatan pelayanan Terminal Kepuhsari. Kondisi serupa juga ditemukan oleh Herlynawati dkk., (2024) dan Muzammil dkk., (2019), di mana fasilitas keselamatan, keamanan, ruang tunggu, dan informasi pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna transportasi umum.

Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pengguna, namun nilai kinerjanya masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat memperhatikan aspek keamanan, kebersihan, dan kesetaraan pelayanan ketika menggunakan fasilitas terminal. Oleh karena itu, atribut yang berada pada Kuadran I perlu menjadi fokus utama dalam program peningkatan pelayanan karena memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Sementara itu, beberapa atribut pelayanan berada pada Kuadran II yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan karena telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan terminal. Pengelola terminal perlu menjaga kondisi fasilitas tersebut melalui pemeliharaan rutin agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Atribut yang berada pada Kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif rendah. Meskipun tidak menjadi prioritas utama, pengelola tetap perlu melakukan pemantauan terhadap atribut tersebut agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan. Sedangkan atribut yang berada pada Kuadran IV menunjukkan adanya pelayanan yang dinilai berlebihan dibandingkan tingkat kepentingan pengguna sehingga sumber daya yang digunakan dapat dialokasikan secara lebih efektif pada atribut yang lebih membutuhkan perhatian.

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 53,02%. Berdasarkan kriteria indeks kepuasan pelanggan, nilai tersebut termasuk dalam kategori cukup puas (Benny dkk., 2018).

Nilai CSI yang berada pada kategori cukup puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Terminal Kepuhsari telah mampu memenuhi sebagian kebutuhan pengguna, namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat ke kategori puas.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan beberapa kekurangan pada fasilitas dan pelayanan terminal, khususnya pada atribut yang termasuk dalam prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah agar peningkatan yang dilakukan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kepuasan pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang secara umum telah memenuhi sebagian besar Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa fasilitas dan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna jasa secara optimal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi pelayanan di Terminal Kepuhsari belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna meskipun sebagian fasilitas telah tersedia sesuai ketentuan. Hasil analisis IPA mengidentifikasi

beberapa atribut yang memerlukan perhatian utama, yaitu fasilitas keamanan, kebersihan ruang tunggu dan toilet, keberadaan petugas kebersihan, fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta ruang laktasi. Nilai CSI sebesar 53,02% mengindikasikan bahwa pengguna menilai pelayanan terminal pada kategori cukup puas. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama adalah ketersediaan pos keamanan dan CCTV, kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, serta ketersediaan petugas kebersihan.

DAFTAR PUSTAKA

Cochran, W.G.. (1977) *Sampling techniques*. Wiley.

Dewi, N. ketut dkk. (2025) Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Terminal Tipe C Di Kota Semarang (Studi Kasus: Terminal Cangkiran). Tersedia pada: <https://doi.org/10.26593/jtrans.v25i2.9586.109-116>

Estikhamah, F. dan Utomo, N. (2019) “Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).,” *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 5(2). Tersedia pada: <https://doi.org/10.33005/kern.v5i2.15>

Fadhil Mufid, M., Rahmita, D. dan Basuki, A. (2025) “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Fasilitas di Terminal Condongcatur Kabupaten Sleman the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License,” *Jurnal Civil Engineering Study*, 5(2), hlm. 333. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34001/ces.v5i02.1456>

Firdaus (2020) “Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan AKAP Pada Terminal Type B.,” *Develop*, 4(1). Tersedia pada: <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>

Herlynawati, V., Chandra Agusdini, T. M., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II Rute Surabaya–Mojokerto. Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan XII, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS). <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/6342>

Komarrudin, A. dkk. (2023) “Kepuasan penumpang pada terminal bus di kawasan Pondok Cabe,” *MBR (Management and Business Review)*, 7(1), hlm. 1–19. Tersedia pada: <https://doi.org/10.21067/mbr.v7i1.8190>

Krisnawati, E., Artanti, K.D. dan Umar, N.H. (2024) “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya,” *Media Gizi Kesmas*, 13(2), hlm. 659–664. Tersedia pada: <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664>

Muzammil, K., Junita Koesoemawati, D. dan Willy Kriswardhana (2019) Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. Volume 13, No.2 – 2019 ISSN 1978 - 5658. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasisipil.2019.013.02.2>

Nababan, B. O. (2018). Panduan pengolahan data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Index Performance Analysis (IPA) dengan software Excel dan SPSS. LPPM STIE Dewantara, Bogor.

peraturan menteri perhubungan nomor 40 (2015) “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.”

Permenpan nomor 14 (2017) “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.”

Prabowo, A., Sitorus, H. dan Heni, R. (2024) Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) di BW Eatry.

Sugiyono (2016) Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Warpani (2002) “Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan. Penerbit ITB.”