

LAYANAN TERMINAL PARE BERADA PADA POSISI *KEEP UP THE GOOD WORK* HASIL ANALISIS KUESIONER MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS

Kadek Ayu Sutrisna Dewi
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
dewi.2103019@taruna.poltradabali.ac.id

Rizka Amelia
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
amelia.2203023@taruna.poltradabali.ac.id

Rafli Firman Maulana
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
maulana.2201018@taruna.poltradabali.ac.id

Budi Mardikawati¹
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
mardikawati@poltradabali.ac.id

Abstract

Pare Terminal will change its function to Type B Terminal in 2022. There has been no study of the services provided by the terminal management. The study aims to determine the terminal user satisfaction index. The method used is quantitative to determine the public's response to the services provided by the terminal manager. Data was obtained from the results of a questionnaire distributed online. There are three groups of elements: employee services, facilities, and infrastructure, as well as costs and ease of service procedures. Each element is detailed with several service component questions. Respondents' results were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis show that several services need improvement because they are in quadrant I, namely: provision of rubbish bins along the Pare Terminal Road; availability of complaint/criticism/suggestion compliant facilities for passengers; provision of first aid equipment inside the Pare Terminal; availability of parking/vehicle storage; and traffic signs at Pare Terminal. There is also information on fleet ticket prices at Pare Terminal. The study results can be useful for terminal managers to improve their performance.

Keywords: terminal services, Importance Performance Analysis (IPA), keep up the good work, terminal type B, Pare.

Abstrak

Terminal Pare beralih fungsi menjadi Terminal Tipe B pada tahun 2022. Belum ada kajian tentang layanan yang diberikan oleh pengelola terminal. Kajian bertujuan mengetahui indeks kepuasan pengguna terminal. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk mengetahui respons masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola terminal. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarluaskan secara *online*. Terdapat 3 kelompok unsur, yaitu pelayanan pegawai, sarana dan prasarana, serta biaya, dan kemudahan prosedur pelayanan. Setiap unsur dirinci dengan beberapa pertanyaan komponen layanan. Hasil responden dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Diperoleh hasil analisis diketahui beberapa layanan perlu perbaikan karena berada pada kuadran I, yaitu: penyediaan tempat sampah di sepanjang jalan Terminal Pare, ketersediaan fasilitas pengaduan keluhan/kritik/saran bagi penumpang, penyediaan perlengkapan P3K di dalam Terminal Pare, tersedianya tempat parkir/penitipan kendaraan dan rambu-rambu lalu lintas di Terminal Pare, dan terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare. Hasil kajian dapat bermanfaat bagi pengelola Terminal untuk meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci: layanan terminal, *Importance Performance Analysis* (IPA), *keep up the good work*, terminal tipe B, Pare.

¹ Corresponding author: mardikawati@poltradabali.ac.id

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat untuk menunjang aktivitasnya. Setiap waktu, berbagai kalangan masyarakat menggunakan transportasi baik untuk bekerja, sekolah, mengangkut bahan produksi, hasil produksi atau pendistribusian bahan pangan, belanja ataupun hanya sekedar jalan-jalan. Berbagai aktivitas tersebut dibantu oleh penyedia jasa transportasi, sebagai agen yang memberikan jasa layanan membantu masyarakat berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Tersedianya kesinambungan jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, harus mendapat perhatian secara khusus dan berkelanjutan. Hal ini dikarenakan untuk menjaga terpenuhinya kebutuhan hidup masyarakat. Salah satu sarana penting di transportasi adalah terminal. Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015). Selain itu, terminal juga berfungsi sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang (Departemen Perhubungan, 1996). Dengan demikian, terminal sangat berperan dalam terlaksananya kegiatan transportasi.

Terminal berperan sebagai titik pusat dalam sistem transportasi, baik itu di darat, udara, atau laut. Terminal menjadi tempat di mana penumpang dan kargo berpindah dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya. Dalam transportasi darat, terminal bus dan stasiun kereta api menyediakan fasilitas untuk naik atau turun dari kendaraan serta layanan tambahan seperti penjualan tiket, informasi perjalanan, dan area tunggu. Di bandara, terminal adalah tempat di mana penumpang *check-in*, melewati proses keamanan, dan naik ke pesawat. Terminal ini juga dilengkapi dengan fasilitas seperti restoran, toko-toko, dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam transportasi laut, terminal pelabuhan adalah pintu gerbang untuk kapal pesiar dan kapal kargo. Mereka memiliki fasilitas untuk memuat dan membongkar kargo, serta memberikan layanan penumpang seperti *check-in*, pengaturan imigrasi, dan penjualan tiket. Secara keseluruhan, terminal memainkan peran penting dalam memfasilitasi perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dalam sistem transportasi yang efisien dan terorganisir.

Salah satu terminal yang ada di Indonesia adalah Terminal Pare di Kabupaten Kediri. Terminal Pare di Kabupaten Kediri merupakan Terminal Tipe B memiliki peran penting sebagai sarana penghubung antara Kabupaten Kediri dengan kota-kota sekitarnya. Terminal ini menjadi titik sentral bagi para penumpang yang ingin melakukan perjalanan ke berbagai tujuan di wilayah sekitar. Dengan adanya terminal ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses moda transportasi yang tersedia, seperti bus dan angkutan umum lainnya, untuk mencapai kota-kota terdekat seperti Malang, Surabaya, Tulungagung, dan sebagainya. Para penumpang dapat naik dan turun dari kendaraan di terminal ini, serta memanfaatkan fasilitas layanan seperti penjualan tiket, informasi perjalanan, dan area tunggu yang nyaman. Terminal Pare juga menjadi tempat bertemunya berbagai rute transportasi, sehingga memudahkan para penumpang untuk melakukan peralihan dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya. Dengan adanya Terminal Pare, keterhubungan antara Kediri dan

kota-kota sekitarnya menjadi lebih efisien dan terorganisir, memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan ke berbagai destinasi.

Terminal Pare di Kediri menghadapi beberapa masalah yang perlu diatasi. Salah satu masalah utama adalah kurangnya infrastruktur yang memadai untuk menampung jumlah penumpang dan kendaraan yang semakin meningkat (Aribowo, 2023). Terminal ini sering kali terlalu padat, terutama pada musim liburan atau hari-hari besar, yang mengakibatkan kemacetan lalu lintas di sekitarnya. Keterbatasan ruang parkir juga menjadi masalah serius, karena seringkali kendaraan harus diparkir di luar terminal, menciptakan ketidaknyamanan bagi penumpang dan meningkatkan risiko pencurian atau kerusakan kendaraan. Selain itu, fasilitas di terminal seperti toilet, ruang tunggu, dan layanan informasi seringkali kurang memadai atau kurang terawat. Hal ini mengurangi kenyamanan dan pengalaman pengguna terminal. Dalam hal keamanan, beberapa laporan tentang tindakan kejahatan seperti pencurian atau penipuan juga perlu ditangani dengan serius untuk menjaga keamanan dan kepercayaan penumpang. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, perlu dilakukan perbaikan dan perluasan infrastruktur terminal, meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas, serta meningkatkan keamanan dan kehadiran petugas keamanan di terminal. Dengan mengatasi masalah-masalah ini, Terminal Pare di Kediri dapat menjadi tempat yang lebih efisien, aman, dan nyaman bagi penumpang dan pengguna transportasi. Masalah lain yang dihadapi oleh Terminal Kediri Pare adalah, masih banyaknya PO bus yang berhenti untuk menaik dan turunkan penumpang justru bukan di terminal namun di sepanjang jalan raya. Hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna jalan lain dan dapat menyebabkan kemacetan Panjang.

Penyebab masalah di Terminal Pare di Kediri dimungkinkan tidak terpenuhinya layanan yang didapatkan pengguna jasa terminal. Salah satu masalah yang mencolok adalah kurangnya fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik. Fasilitas seperti toilet yang tidak bersih dan rusak, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, serta minimnya area parkir untuk kendaraan, semuanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang yang menggunakan terminal ini. Standar pelayanan yang rendah juga terlihat dalam kurangnya informasi yang akurat dan jelas terkait jadwal keberangkatan dan rute transportasi yang tersedia. Hal ini sering kali menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi para penumpang. Selain itu, kurangnya pengawasan dan penegakkan aturan di terminal ini juga menjadi masalah. Hal ini dapat dilihat dari praktik ilegal seperti penimbunan harga tiket, tindakan pemerasan, dan ketidakadilan dalam pelayanan kepada penumpang. Ketidaksesuaian pemenuhan standar pelayanan minimal Terminal Pare di Kediri merupakan tantangan yang harus segera ditangani. Diperlukan upaya untuk meningkatkan fasilitas, memperbaiki kualitas pelayanan, dan meningkatkan pengawasan agar terminal ini dapat memenuhi standar pelayanan yang memadai dan memberikan pengalaman positif bagi para penumpang.

Berdasarkan kajian di atas, penulis bermaksud melakukan kajian tentang kualitas layanan Terminal Pare Kediri. Tujuan kajian ini untuk memperoleh gambaran kualitas layanan yang ada di Terminal Pare dari sudut pandang pengguna jasa terminal. Kualitas layanan pada kajian ini berkaitan dengan pelayanan petugas, sarana dan prasarana terminal, serta biaya dan kemudahan prosedur layanan. Hasil kajian bermanfaat sebagai dasar perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja terminal.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Terminal Pare, dilakukan kajian kuantitatif di Terminal Pare yang terletak di Kabupaten Kediri. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui respons masyarakat terhadap kualitas layanan Terminal Pare adalah lembar kuesioner. Kuesioner disebarikan secara *online* kepada masyarakat pengguna Terminal Pare, Kabupaten Kediri. Terdapat beberapa bagian dalam kuesioner tersebut, yaitu: pelayanan petugas, sarana dan prasarana terminal, serta biaya, dan kemudahan prosedur layanan. Analisis yang digunakan berupa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Terminal Pare, Kabupaten Kediri. Dengan demikian, diperoleh gambaran secara utuh tentang kualitas layanan dari sudut pandang masyarakat pengguna Terminal Pare, Kabupaten Kediri.

DATA

Data yang digunakan dalam kajian meliputi data primer, berupa survei kualitas layanan Terminal Pare, Kabupaten Kediri. Terdapat 2 bagian dalam kuesioner, yaitu bagian karakteristik penumpang dan kualitas layanan Terminal Pare, Kabupaten Kediri. Pada bagian pertama tentang karakteristik penumpang, ditanyakan jenis kelamin dan usia responden. Hal ini dilakukan untuk mengetahui mayoritas pengguna jasa layanan Terminal Kediri dalam bentuk persentase. Pada bagian kedua ditanyakan tentang pelayanan petugas, sarana dan prasarana terminal, serta biaya dan kemudahan prosedur layanan. Setiap layanan akan dirinci dalam beberapa pertanyaan. Dimana setiap pertanyaan akan diperoleh nilai kinerja dan kepentingan dalam skala *likert*. Target responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Nalendra et al., 2021).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Dimana:

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi, pada kajian ini digunakan jumlah penumpang bus di Terminal Pare,

e = tingkat kesalahan, pada kajian ini digunakan tingkat kesalahan 5%.

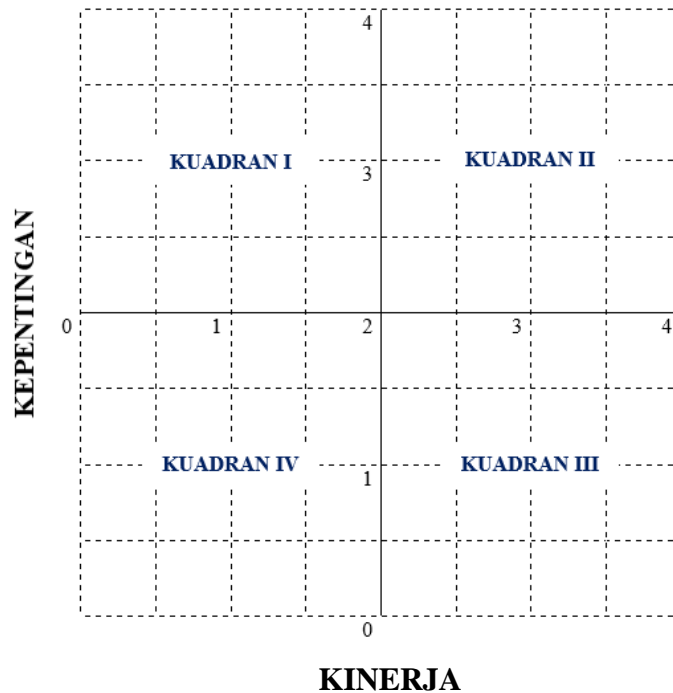
Jumlah penumpang bus di Terminal Pare Kabupaten Kediri, pada bulan April 2023 berdasarkan data dari pengelola Terminal Pare adalah 12.627 orang dan rata-rata penumpang per bulan adalah 421 orang. Selanjutnya, dengan menggunakan rumus Slovin diketahui jumlah responden adalah:

$$n = \frac{421}{1+(421 \times (0,05)^2)} = 205,16$$

dengan demikian target responden minimal 206 orang.

Data primer yang diperoleh di analisis terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan tiap butir jawaban dengan skor total. Selanjutnya, analisis reliabilitas digunakan untuk kekonsistenan dari kuesioner

yang dibuat. Berikutnya, dilakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kualitas layanan yang dilihat dari tingkat kinerja dan kepentingan dari tiap butir pertanyaan. Setiap butir soal akan di rata-rata untuk memperoleh nilai layanan. Selanjutnya, akan dipasangkan nilai kinerja dan kepentingan dari tiap butir yang sama. Pasangan tersebut menjadi koordinat posisi butir soal, dimana nilai kepentingan sebagai sumbu y dan kinerja pada sumbu x. Perpotongan dari kedua akan terbentuk 4 daerah yang disebut dengan kuadran, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Selanjutnya, hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), akan diberikan rekomendasi pengembangan dan perbaikan (Syahputra et al., 2020), seperti pada Tabel 1.

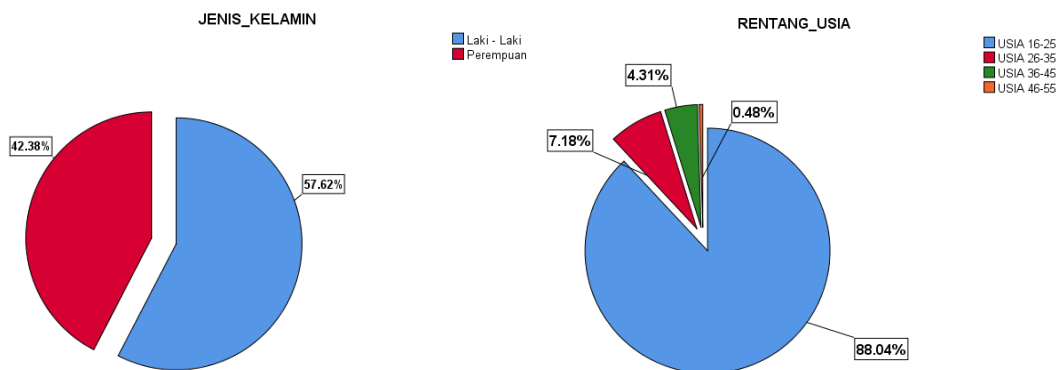
Tabel 1 Rekomendasi Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Daerah	Kriteria	Rekomendasi
Kuadran I	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	Unsur/Komponen yang terletak pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas kinerja.
Kuadran II	Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>)	Unsur/Komponen yang terletak pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerjanya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
Kuadran III	Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	Unsur/Komponen yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh user tetapi kinerjanya memuaskan.
Kuadran IV	Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Unsur/Komponen yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya kurang memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Terminal Pare sebanyak 210. Dengan demikian, jumlah responden telah memenuhi target responden, seperti pada perhitungan di bagian data sebanyak 206 orang. Sebelum dilakukan uji statistik, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil survei. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan skor perolehan tiap item dengan skor totalnya. Uji *Correlation Pearson* dilakukan dan diperoleh hasil tiap item berkorelasi dengan skor totalnya. Dapat disimpulkan, data setiap item adalah valid dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas. Nilai *Cronbach Alpha* diperoleh sebesar 0,978 sehingga dapat disimpulkan data memenuhi reliabilitasnya.

Selanjutnya, dilakukan analisis jumlah responden sebanyak 210 orang dengan karakteristik pengguna jasa seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Karakteristik Pengguna Jasa Layanan Terminal Pare, Kabupaten Kediri

Berdasarkan pada Gambar 2, diketahui persentase laki-laki dan perempuan hampir sama, namun laki-laki lebih banyak dari pada persentase perempuan, yaitu sebanyak atau 57.62% atau 121 orang. Pengguna jasa layanan Terminal Pare paling banyak adalah orang yang berusia 16-25 tahun, yaitu sebanyak atau 88,04% atau 184 orang. Dengan demikian, kriteria penumpang dapat penulis simpulkan, pengguna jasa layanan Terminal Pare adalah usia produktif dengan jenis kelamin laki-laki dan rentang usia 16-25 tahun. Dikarenakan pengguna adalah remaja hingga dewasa sehingga arah perbaikan pelayanan terminal diharapkan dapat menunjang kebutuhan generasi muda yang tak lepas dari alat komunikasi, seperti tersedianya *WiFi* di Terminal Pare.

Analisis berikutnya adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap atribut. Diperoleh hasil nilai *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Terminal Pare-Kediri

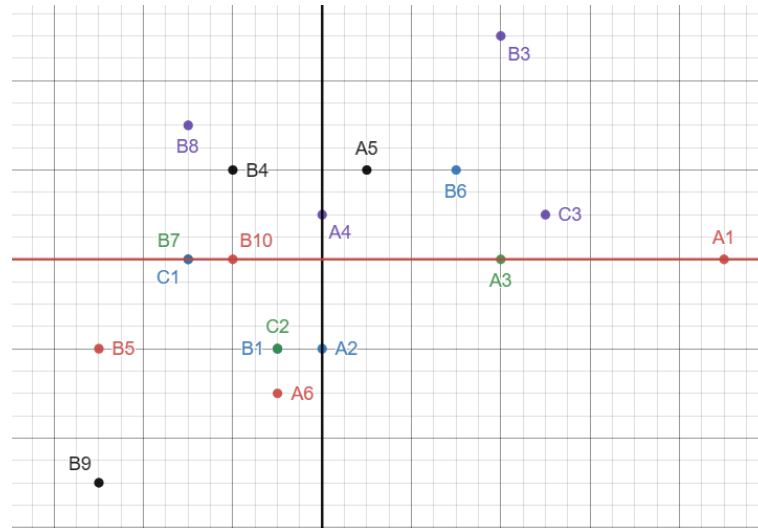
Unsur	Nomor	Komponen	Rata-Rata Komponen		Kuadran	Rata-Rata Unsur	
			(x)	(y)		(x)	(y)
Layanan Petugas	A1	Keramahan dan Kesopanan petugas Terminal Pare kepada penumpang	3,35	3,36		3,2	3,36
	A2	Kemampuan petugas Terminal dalam menanggapi penumpang keluh/kritik/saran dari penumpang	3,26	3,34		8	
	A3	Kesungguhan petugas Terminal Pare dalam memberikan pelayanan kepada penumpang	3,30	3,36			
	A4	Ketrampilan dan kecakapan petugas terminal dalam menanggapi konsumen	3,26	3,37			
	A5	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikat	3,27	3,38			
	A6	Kedisiplinan petugas dalam mengatur antrian	3,25	3,33			
Sarana dan Prasarana	B1	Penyediaan Fasilitas ruang tunggu di Terminal Pare	3,25	3,34		3,2	3,36
	B2	Penyediaan kamar mandi di Terminal Pare	3,16	3,29		4	
	B3	Penyediaan tempat beribadah di dalam area terminal yang digunakan penumpang beribadah	3,30	3,41			
	B4	Penyediaan tempat sampah di sepanjang jalan Terminal Pare	3,24	3,38			
	B5	Ketersediaan papan informasi di dalam Terminal Pare	3,21	3,34			
	B6	Kebersihan dan Kenyamanan Terminal Parre untuk dikunjungi para penumpang	3,29	3,38			
	B7	Ketersediaan fasilitas pengaduan keluhan/ kritik/ saran bagi penumpang	3,23	3,36			
	B8	Penyediaan perlengkapan P3K di dalam Terminal Par	3,23	3,39			
	B9	Tersedianya loket untuk pembelian tiket	3,21	3,31			
	B10	Tersedianya tempat parkir/ penitipan kendaraan dan rambu-rambu lalu lintas di Terminal Pare	3,24	3,36			
Biaya dan Kemudahan an Prosedur Pelayanan	C1	Terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare	3,23	3,36		3,2	3,36
	C2	Kemudahan pengaksean informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Pare	3,25	3,34		7	
	C3	Jarak ruang tunggu bus dengan ruang keberangkatan bus di terminal sangat dekat	3,31	3,37			
	C4	Tersedia transportasi umum pengumpan(angkutan feeder) yang terjangkau dari terminal ke pusat kota, dan juga sebaliknya/ Kemudahan akses ke Terminal menuju pusat kota	3,27	3,35			

Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian 2023

Keterangan:

- Variabel x adalah indeks kinerja dan variabel y adalah indeks kepentingan;
- Di setiap unsur atau komponen yang ditulis tebal adalah layanan dengan indeks capaian tertinggi setiap unsur atau komponen yang digaris bawah adalah layanan dengan indeks capaian terendah.

Hasil dari Tabel 2 berupa pasangan koordinat posisi unsur dan komponen. Selanjutnya, koordinat tersebut akan disajikan pada Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 3.



Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian 2023

Gambar 3. Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Terminal Pare

Berdasarkan Gambar 3, diketahui komponen yang berada pada Kuadran I adalah B4, B7, B8, B10, dan C1. Dengan demikian, layanan yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya tidak memuaskan perlu mendapatkan perbaikan adalah:

1. Penyediaan tempat sampah di sepanjang jalan Terminal Pare;
2. Ketersediaan fasilitas pengaduan keluhan/kritik/saran bagi penumpang;
3. Penyediaan perlengkapan P3K di dalam Terminal Pare;
4. Tersedianya tempat parkir/penitipan kendaraan dan rambu-rambu lalu lintas di Terminal Pare;
5. Terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare.

Selanjutnya, pada komponen diketahui pada unsur:

1. Layanan petugas, kinerja terbaik pada komponen keramahan dan kesopanan petugas Terminal Pare kepada penumpang dan kepentingan tertinggi pada Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikat;
2. Sarana dan Prasarana, kinerja terbaik dan kepentingan tertinggi terletak pada komponen penyediaan tempat beribadah di dalam area terminal yang digunakan penumpang beribadah;
3. Biaya dan Kemudahan Prosedur Pelayanan, kinerja terbaik dan kepentingan tertinggi terletak pada komponen jarak ruang tunggu bus dengan ruang keberangkatan bus di terminal sangat dekat.

Selanjutnya, untuk layanan yang berada di bawah dari lainnya pada unsur:

1. Layanan pegawai, terletak pada komponen kinerja dan kepentingan kedisiplinan petugas dalam mengatur antrian;

2. Sarana dan Prasarana, terletak pada komponen kinerja dan kepentingan penyediaan kamar mandi di Terminal Pare;
3. Biaya dan Kemudahan Prosedur Pelayanan, terletak pada komponen kinerja terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare, dan komponen kepentingan kemudahan pengaksesan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Pare.

KESIMPULAN

Pada kajian ini layanan terminal dikelompokkan menjadi 3 unsur, yaitu: layanan pegawai, sarana dan prasarana, serta biaya dan kemudahan prosedur. Unsur layanan pegawai menempati posisi tertinggi dari dua layanan lainnya. Setiap unsur dibagi lagi menjadi beberapa komponen. Komponen yang perlu perbaikan, karena terletak pada posisi kuadran I (*Prioritas Utama*) adalah penyediaan tempat sampah di sepanjang jalan Terminal Pare, ketersediaan fasilitas pengaduan keluhan/kritik/saran bagi penumpang, penyediaan perlengkapan P3K di dalam Terminal Pare, tersedianya tempat parkir/penitipan kendaraan dan rambu-rambu lalu lintas di Terminal Pare, dan terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare. Selanjutnya, peningkatan komponen dapat dilakukan pada komponen dengan posisi terendah, yaitu: kedisiplinan petugas dalam mengatur antrian, penyediaan kamar mandi di Terminal Pare, terdapat informasi harga tiket armada yang ada di Terminal Pare, dan kemudahan pengaksesan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Pare. Hasil kajian ini dapat bermanfaat bagi pengelola Terminal untuk meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya, pengembangan kajian lanjutan dapat berupa kajian administrasi dan pengarsipan berkas terminal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugrah-Nya kami dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan tepat waktu. Pertama kami ucapkan Terimakasih kepada Bapak Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali (Dr. Ir. Efendhi Prih Raharjo, S.T, S.SiT, M.T), kedua kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Transportasi Darat Bali (Aris Budi Sulisty, S.T., M.T.), ketiga kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Kepala Prodi Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali (Putu Eka Suartawan, S.T, M.T), keempat kami ucapkan terima kasih kepada Badan Pengelola Terminal Pare atas bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada kami untuk menunjang kelancaran pembuatan karya tulis ini sehingga kami dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aribowo, A. A. (2023). Perancangan Ulang Terminal Bus Pare-Kediri sebagai Transit Hub dengan Pendekatan Ekologi. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Departemen Perhubungan. (1996). Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum.

- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Aisyah Zede, V. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015. (n.d.). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Putra, R. B. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi JEMSI*, 1(4), 334–340. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>