



SISTEM PENGELOLAAN TERMINAL TIPE A KECAMATAN TANETE RILAU

Nur Fhayruzia^{1*}, Misbahuddin²

^{1,2}Program Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Indonesia

Informasi Artikel	ABSTRACT
Riwayat Artikel: Dikirim: 12 Januari 2023 Revisi: 14 Januari 2023 Diterima: 28 Januari 2023 Tersedia online: 31 Januari 2023	<i>The movement of goods or transportation networks cannot be separated from the existence of a terminal. Of course, it requires special management, this also applies to the type A Latenrisessu Terminal service management system in Tanete Rilau District, Barru Regency. The purpose of this study was to determine the service management system and the level of terminal service with a data collection process for one week in April 2022. The results obtained were by researching tangibles indicators, the largest respondent's response to the physical condition and cleanliness of the terminal was 56%, for reliability in terms of ability. service providers by 49%, responsiveness of officers serving in services by 53%, assurance of assurance provided by officers in service of 69% and for empathy treatment provided by community service providers by 82%.</i>
Keywords: Station, Public Service, SPSS	ABSTRAK Perpindahan barang atau jaringan perhubungan tidak dapat lepas dari adanya terminal. Tentunya memerlukan pengelolaan secara khusus, hal ini juga berlaku pada sistem pengelolaan pelayanan Terminal tipe A Latenrisessu di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengelolaan pelayanan dan tingkat pelayanan terminal dengan proses pengambilan data selama satu minggu pada bulan April 2022. Hasil yang diperoleh yaitu dengan penelitian indikator <i>tangibles</i> tanggapan responden terbesar mengenai kondisi fisik dan kebersihan terminal sebesar 56%, untuk <i>reliability</i> dalam kemampuan petugas penyelenggara pelayanan sebesar 49%, <i>responsiveness</i> petugas melayani dalam pelayanan sebesar 53%, <i>assurance</i> jaminan kepastian yang diberikan petugas dalam pelayanan sebesar 69% dan untuk <i>emphaty</i> perlakuan yang diberikan oleh penyedia layanan masyarakat sebesar 82%.
*Penulis Korespondensi: Nur Fhayruzia, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Jl Jenderal Ahmad Yani KM. 6, Kota Parepare, Indonesia. Email: fhayruzianur32@gmail.com	

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Titik pertemuan perjalanan antara suatu daerah dengan daerah yang lain diperlukan suatu tempat yang dapat menjamin perpindahan tersebut menjadi lancar, yaitu terminal yang merupakan komponen utama dari jaringan yang mempunyai peran yang cukup signifikan. Dalam undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 33 disebutkan bahwa untuk menunjang kelancaran perpindahan orang dan /atau barang serta keterpaduan intramoda dan antarmoda ditempat tertentu, dapat dibangun dan diselenggarakan di terminal [1]. Keberadaan terminal berperan dalam menentukan tingkat kinerja dari pelayanan angkutan umum dalam suatu wilayah. Berdasarkan PM No. 132 Tahun 2015, penyelenggaraan terminal angkutan umum harus dilengkapi dengan fasilitas di dalamnya baik itu fasilitas utama maupun fasilitas penunjang, agar kendaraan yang masuk ke area terminal dengan tertib dan mematuhi rambu-rambu yang telah disediakan [1].

Berdasarkan Juknis LLAJ, terminal transportasi merupakan tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Terminal juga merupakan titik simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya. Dan sebagai tempat pergerakan kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan. Terminal Latenrisessu merupakan terminal tipe A yang berlokasi di Jl. A. Hadjerah, Tanete Rilau, Barru, Sulawesi Selatan. Terminal ini berfungsi melayani kendaraan penumpang umum untuk angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES) [5]. Pengalihan pengelolaan stasiun ke Kementerian Perhubungan merupakan langkah untuk meningkatkan operasional stasiun. Operator terminal terutama dirancang untuk mendukung pergerakan orang dan barang. Oleh karena itu, sesuai dengan lima poin

pelayanan publik, dengan pengelolaan yang baik, perlu dikaji efisiensi dan sistem pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Indikator yang pertama, *tangible*, mewakili penampilan fisik fasilitas dalam kaitannya dengan bangunan, peralatan dan fasilitas lainnya. Kedua, *kehandalan* adalah kemampuan pegawai negeri untuk memberikan pelayanan. Ketiga, *responsiveness* adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan selama bertugas. Keempat, *assurance* adalah jaminan kepastian atau kepercayaan yang diberikan oleh pejabat. Kelima, *empati* adalah perlakuan terhadap publik oleh penyedia layanan [3].

A. Kajian Literatur

1) *Pengelolaan*: Pada dasarnya pengelolaan diartikan sebagai pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya menurut perencanaan yang diperlukan untuk atau penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu. Menurut Drs. Basu Swastha DH, pengelolaan sama dengan manajemen yaitu pergerakan, pengorganisasian, dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan. Dalam manajemen pengelolaan terminal terdapat kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Kegiatan tersebut mendukung fungsi pengelolaan seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting* [4].

2) *Kinerja Pelayanan*: Gary Dessler mengartikan kinerja sebagai prestasi kerja, yakni perbandingan antar hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Indikator dalam penentuan suatu kinerja dapat dilihat dari sektor kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian [6].

3) *Terminal*: Adalah prasarana angkutan tempat kendaraan umum mengambil dan menurunkan penumpang atau barang, tempat perpindahan penumpang atau barang dari moda transport lainnya, yang terjadi akibat tuntutan efisiensi transportasi. Terminal dapat di klarifikasikan dalam beberapa kategori seperti terminal A (utama), terminal B dan terminal C [7].

4) *SPSS*: Program aplikasi yang mampu menganalisis statistik dan sistem manajemen data yang kuat dalam lingkungan grafis menggunakan menu deskriptif dan jendela sederhana untuk memudahkan pemahaman pengoperasian. Beberapa tugas dapat dengan mudah dilakukan dengan menunjuk dan mengklik dengan *mouse* [10].

B. Penelitian Terdahulu

1) *Sistem Pengelolaan Di Terminal Purabaya (Studi Kasus Di UPTD Terminal Purabaya)*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan di UPTD

Terminal Purabaya dilihat dari empat kegiatan, yaitu *planning* atau perencanaan yaitu rekrutmen pegawai UPTD Terminal Purabaya, terdapat visi dan misi di UPTD Terminal Purabaya yang dijadikan acuan untuk menjadikan pelayanan transportasi di Terminal Purabaya semakin baik ke depan serta terdapat beberapa perencanaan yang ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan dari segi transportasi kepada masyarakat secara luas demi kenyamanan dan keselamatan masyarakat, *organizing* atau pengorganisasian yaitu para pegawai UPTD Terminal Purabaya telah melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku serta masyarakat selaku penumpang bus di Terminal Purabaya puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditunjukkan oleh pihak UPTD Terminal Purabaya, *actuating* atau penggerakan yaitu Kepala UPTD Terminal Purabaya selalu menggerakkan bawahan dan semua pihak yang berkepentingan untuk terus meningkatkan kinerja dan pelayanan terminal; serta *controlling* atau pengendalian yaitu pihak UPTD Terminal Purabaya berupaya dengan maksimal untuk melakukan pengawasan terhadap peraturan dan tata tertib Terminal Purabaya, terdapat bagian keuangan yang mengurus tentang keluar masuk dana terminal Purabaya, semua biaya masuk dan biaya keluar Terminal Purabaya dicatat oleh pihak keuangan, dan selalu melakukan perawatan dan pemantauan secara rutin pada sarana dan prasarana yang dimiliki [3].

2) *Model Sirkulasi Terminal Tipe A (Studi Kasus Terminal Indihiang Tasikmalaya)*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa observasi dan diskusi diperoleh bahwa pola sirkulasi Terminal Indihiang sudah mengikuti peraturan PM 132 Tahun 2015 dimana pelayanan sirkulasinya terbagi menjadi beberapa zona serta tidak terjadi perpotongan antara akses masuk dan keluar penumpang baik yang akan naik kendaraan maupun turun dari kendaraan. Namun untuk menunjang sirkulasi tersebut perlu perbaikan fasilitas baik fisik maupun non fisik [9].

3) *Redesain Terminal Tipe A Kota Tegal Dengan Pendekatan Transit Oriented Development (TOD)*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa rapat koordinasi terkait revitalisasi terminal tipe A akan dilakukan serentak. Rencananya, konsep revitalisasi menggunakan konsep Transit Oriented Development (TOD). Dari uraian tersebut, maka perlu adanya sebuah perencanaan dan perancangan untuk Redesain Terminal Tegal dengan konsep Transit Oriented Development (TOD). Redesain Terminal ini diharapkan dapat menjadikan Terminal Tegal sebagai terminal yang nyaman, representatif, dan fasilitas yang dapat menunjang pelayanan bagi kenyamanan pengguna jasa terminal [2].

4) *Perancangan Enterprise Architecture Sistem Informasi Terminal Menggunakan Model TOGAF ADM (Studi Kasus Terminal Tipe B Palabuhanratu):* Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan *Enterprise Architecture* Terminal Tipe B Palabuhanratu ini berupa sebuah *Blueprint* (Cetak Biru) pelayanan transportasi mengenai informasi jadwal, tarif, rute dan layanan pengaduan, selain itu menghasilkan arsitektur sistem informasi dan arsitektur teknologi untuk menyelaraskan strategis bisnisnya, dengan menerapkan fase-fase dari arsitektur model TOGAFADM, yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi di buatnya suatu sistem informasi dan teknologi. Informasi yang saling terintegrasi dan selaras dengan kebutuhan pada Terminal Tipe B Palabuhan Ratu, sehingga pengelola terminal dapat meningkatkan pelayanan informasi terhadap masyarakat [8].

5) *Optimasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau:* Dari hasil analisis SWOT menyatakan terminal berada di kuadran I (agresif). Dari hasil IPA terdapat 15 indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari hasil analisis potensi demand terdapat penambahan penumpang AKDP 25,34% dan AKAP 41,61%. Dari hasil analisis potensi pendapatan memiliki pendapatan potensial sebesar Rp. 569.250.000/tahun dari sewa lahan potensial. Berdasarkan hasil analisis potensi demand dan pendapatan maka terminal memiliki potensi yang besar untuk dioptimalkan. Optimalisasi terminal dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan terminal, meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas terminal [1].

C. Tujuan Umum Penelitian

Untuk mengetahui sistem dari pengelolaan pelayanan dan tingkat pelayanan terminal tipe A Latenrisessu, Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif diterapkan dengan mempertimbangkan kemungkinan memperoleh data dari lapangan sebagai data fakta yang harus dianalisis untuk memudahkan perolehan data lebih lanjut.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) *Lokasi Penelitian:* Berada di Terminal tipe A Latenrisessu Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru tepatnya pada Jl. A. Hadjerah I.



Gambar 1 .Lokasi Penelitian

2) *Waktu Penelitian:* Waktu penelitian pada bulan April 2022 selama 1 (satu minggu)

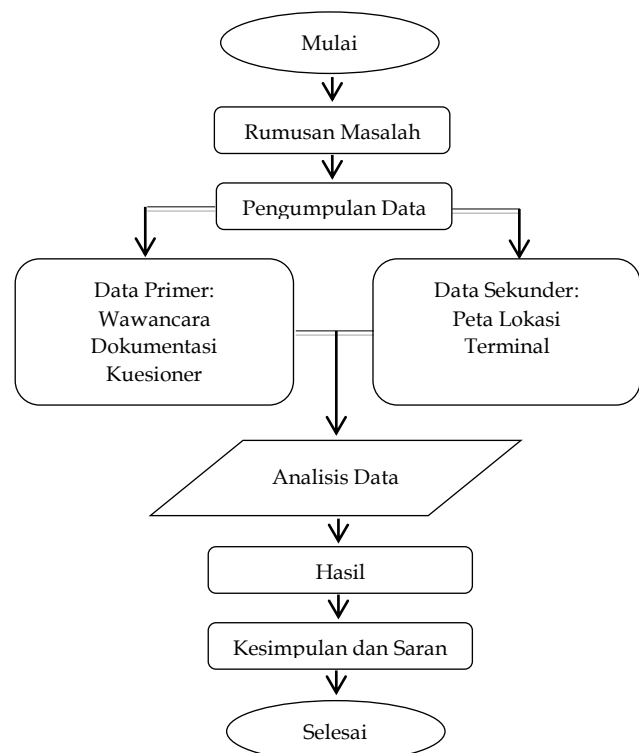
C. Teknik Pengumpulan Data

- 1) *Observasi*
- 2) *Wawancara*
- 3) *Dokumentasi*
- 4) *Pengumpulan Sampel*

D. Teknik Analisis Data

- 1) *Metode Checklist*
- 2) *Analisis Random Purposive Sampling*
- 3) *SPSS*

E. Diagram Alir Penelitian



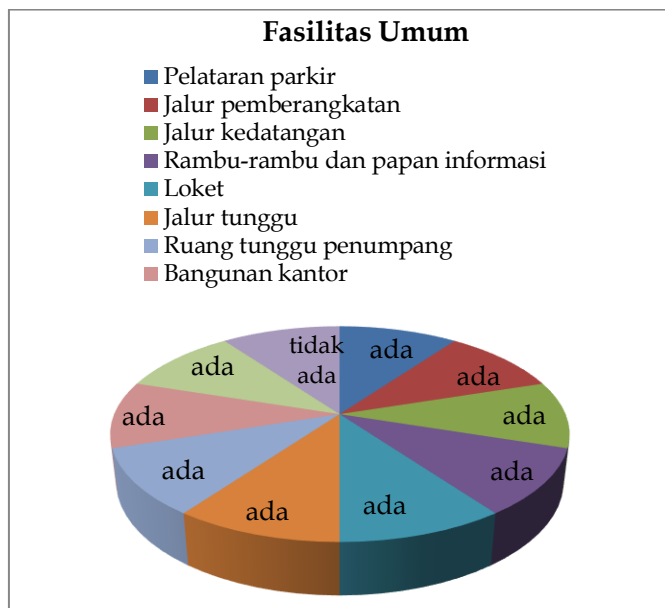
Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Fisik Terminal

Sebagai terminal, Terminal Latenrisessu melayani berbagai wilayah di Sulawesi Selatan, Namun fasilitas terminal ini belum optimal seperti ruang kendali yang tidak berfungsi dengan baik dan penerangan yang masih kurang. Sementara itu, fasilitas pendukung seperti kantin masih belum tersedia di area terminal. Terminal harus menyediakan fasilitas yang berkualitas dan nyaman bagi pengguna jasa terminal.

1) Fasilitas Umum



Gambar 3. Fasilitas Utama Terminal

2) Fasilitas Penunjang



Gambar 4. Fasilitas Penunjang Terminal

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah beragamnya latar belakang responden itu sendiri. Fitur ini untuk melihat bagaimana perjalanan orang yang ditanyai dalam

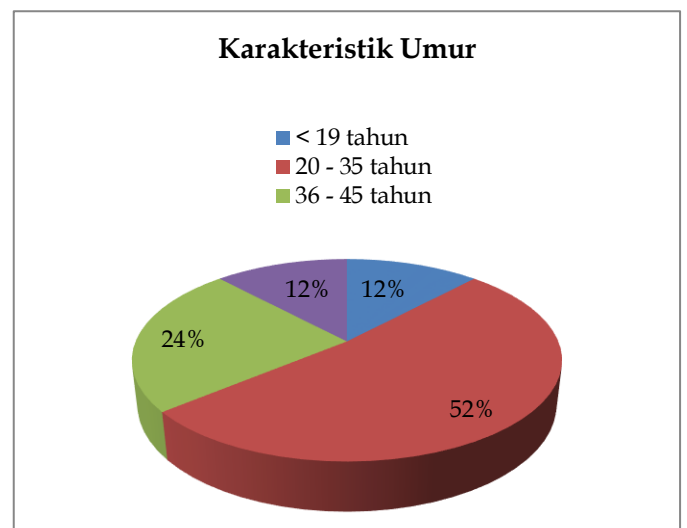
penelitian ini yang berfokus pada jenis kelamin, usia dan profesi.

1) Karakteristik Gender



Gambar 5. Karakteristik Gender

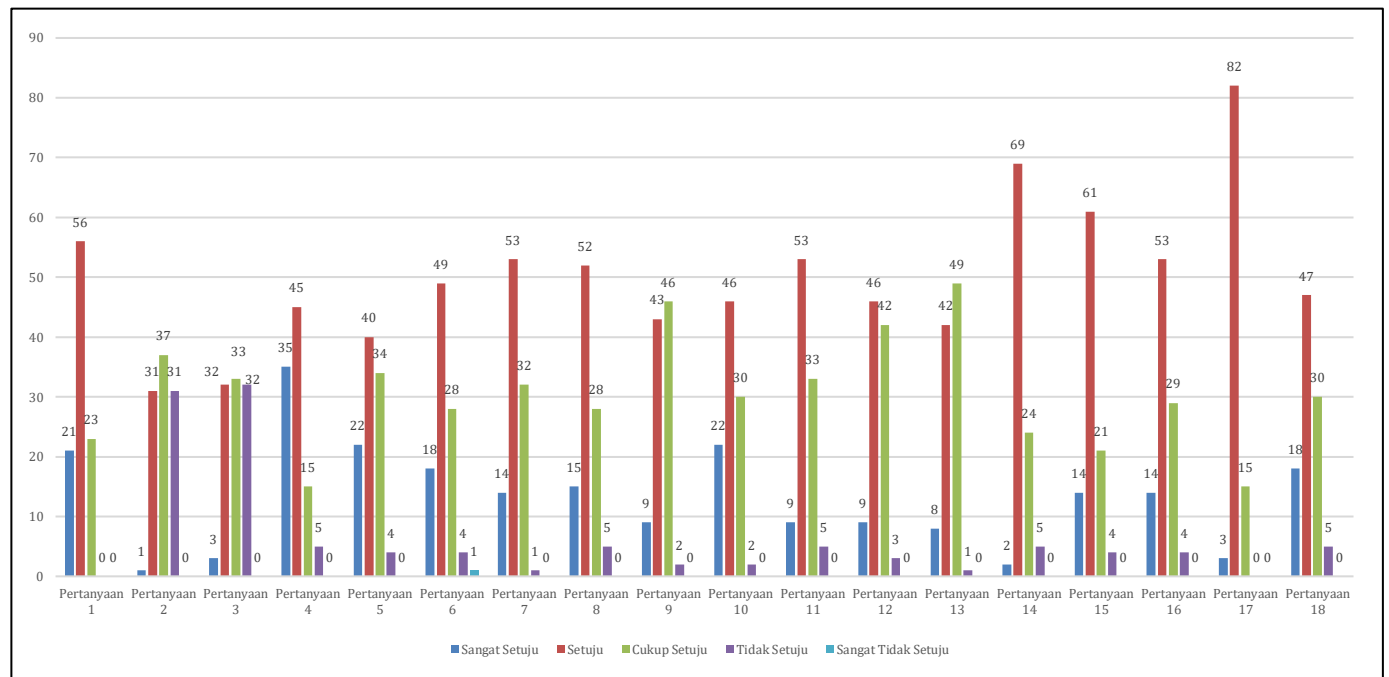
2) Karakteristik Umur



Gambar 6. Karakteristik Umur

C. Tanggapan Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen/pengguna jasa terminal, bentuk pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup (*closed ended*), yaitu responden hanya memilih jawaban SS, S, CS, TS dan STS. Dimana SS = Sangat Setuju, S = Setuju, CS = Cukup Setuju, TS = Tidak Setuju dan STS = Sangat Tidak Setuju. Jumlah pertanyaan angket yang diberikan peneliti sebanyak 18 pertanyaan yang dibagikan kepada responden, dimana pertanyaan angket tersebut berkaitan dengan indikator pelayanan publik. Untuk tujuan ini, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dari hingga 100 responden yang membuat atau menggunakan terminal.



Gambar 7. Grafik Hasil Tanggapan Para Responden Terkait Kepuasan Pengguna Terminal

Grafik menunjukkan bahwa dari delapan belas pertanyaan yang diajukan kepada pengguna terminal Latentrisessu, jawaban persentase tertinggi pertama dari pengguna yang memberikan jawaban setuju adalah 49% dari 100 yang diwawancarai, yang tahu kuesioner/pertanyaan 13, tentang pemberian informasi yang jelas kepada penumpang. Persentase yang memberikan jawaban setuju adalah 82% dari 100 responden terhadap angket/pertanyaan 17 menjaga hubungan/komunikasi dengan pengguna lain dan pengelola terminal.

D. Analisis Data

1) Uji Validitas

Tabel 1. Descriptive Statistic

Descriptive Statistic			
	N	Mean	Std. Deviation
Tangible	100	14.16	1.889
Realiability	100	11.39	1.091
Responsiveness	100	11.24	1.006
Assurance	100	14.52	1.352
Empathy	100	15.28	1.457

Jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 100 orang, dan rata-rata jawaban skor *Tangible* (X1) sebesar 14,1; *Realiability* (X2) sebesar 11,3; *Responsiveness* (X3)

sebesar 11,2; *Assurance* (X4) sebesar 14,5; *Empathy* (X5) sebesar 15,2.

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Tangible (X1)	T1	0,323	0,254	Valid
	T2	0,817	0,254	Valid
	T3	0,734	0,254	Valid
	T4	0,438	0,254	Valid
Realiability (X2)	REA1	0,523	0,254	Valid
	REA2	0,488	0,254	Valid
	REA3	0,378	0,254	Valid
Responsiveness (X3)	RES1	0,493	0,254	Valid
	RES2	0,292	0,254	Valid
	RES3	0,560	0,254	Valid
Assurance (X4)	A1	0,614	0,254	Valid
	A2	0,584	0,254	Valid
	A3	0,586	0,254	Valid
Empathy (X5)	E1	0,506	0,254	Valid
	E2	0,682	0,254	Valid
	E3	0,687	0,254	Valid

Hasil uji validitas data menunjukkan pertanyaan *Tangible* (X1.1) valid karena nilai rhitung 0,323 lebih besar dari rtabel 0,254; (X1.2) valid karena nilai rhitung 0,817 lebih besar dari rtabel 0,254; (X1.3) valid karena nilai rhitung 0,734 lebih besar dari rtabel 0,254; (X1.4)

valid karena nilai r hitung 0,438 lebih besar dari rtabel 0,254; (X2.1) valid karena nilai r hitung 0,523 lebih besar dari rtabel 0,254; (X2.2) valid karena nilai r hitung 0,488 lebih besar dari rtabel 0,254; (X2.3) valid karena nilai r hitung 0,378 lebih besar dari rtabel 0,254; (X3.1) valid karena nilai r hitung 0,493 lebih besar dari rtabel 0,254; (X3.2) valid karena nilai r hitung 0,292 lebih besar dari rtabel 0,254; (X3.3) valid karena nilai r hitung 0,560 lebih besar dari rtabel 0,254; (X4.1) valid karena nilai r hitung 0,614 lebih besar dari rtabel 0,254; (X4.2) valid karena nilai r hitung 0,584 lebih besar dari rtabel 0,254; (X4.3) valid karena nilai r hitung 0,586 lebih besar dari rtabel 0,254; (X5.1) valid karena nilai r hitung 0,506 lebih besar dari rtabel 0,254; (X5.2) valid karena nilai r hitung 0,682 lebih besar dari rtabel 0,254; (X5.3) valid karena nilai r hitung 0,687 lebih besar dari rtabel 0,254.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Rale of Thumb	Keterangan
Tangible	0,506	0,6	Cukup Reliabel
Realibility	0,536	0,6	Cukup Reliabel
Responsiveness	0,525	0,6	Cukup Reliabel
Assurance	0,474	0,6	Cukup Reliabel
Empathy	0,522	0,6	Cukup Reliabel

Tabel 7. Model Summary

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.706 ^a	.499	.472	1.218	.499	18,699	5	94	.000

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance

Dari tabel Summary korelasi R yang secara simultan 0,706. Kontribusi yang diberikan oleh semua variabel (bersama-sama) antara variabel *Emphaty* (X4), bebas terhadap variabel terikat (Y). $Kd = (0,706)^2 \times 100\% = 49\%$.
Responsiveness (X3), *Reliability* (X2), *Tangibles* (X1),
Assurance (X5) terhadap (Y) diperoleh nilai sebesar $r =$

Tabel 8. Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.255	2.721	.094	.925
	Tangibles	.174	.066	.196	.2638
	Reliability	.450	.113	.293	.3.983
	Responsiveness	-.352	.130	-.211	-2.704
	Assurance	.508	.096	.410	5.313
	Emphaty	.519	.085	.451	6.113

a. Dependent Variable: Kepuasan Sistem Pelayanan

Berdasarkan tabel sebelumnya, terlihat bahwa tes ini dilakukan secara variabel dan tidak dikenakan pertanyaan. Untuk setiap variabel yang ditampilkan, hasilnya adalah alpha Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha > 0,60. Pada tabel diatas hasil uji reliabilitas jika nilai Cronbach's alpha 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.

E. Analisis Regresi Berganda

Penentuan model persamaan regresi dengan aplikasi SPSS untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Tabel 6. Variables Entered/Removed^a

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Sistem Pelayanan

b. All requested variables entered.

Dari tabel Variables Entered/Removed^a untuk analisis regresi yaitu Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance.

Dari tabel *Coefficients* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan pelayanan terminal yang dipengaruhi oleh *Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance* adalah:

$$Y = 0,255 + 0,174 + 0,450 + -0,352 + 0,508 + 0,519 \times 5$$

Untuk menguji validasi persamaan regresi berganda digunakan dua cara yaitu uji - F (secara simultan) dan uji - T (secara parsial).

Uji-F (secara simultan)

Hipotesis kalimat:

1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara stimulan (bersama-sama) *Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance* terhadap kepuasan pelayanan terminal

2) H_a : terdapat pengaruh yang signifikan secara stimulan (bersama-sama) *Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance* terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Jika: $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika: $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 9. Uji-F

f_{hitung}	f_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
18.699	1,66	$18.699 > 1,66$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Nilai f_{hitung} dari tabel anova sebesar 18,699 sedangkan nilai f_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara *Emphaty, Responsiveness, Reliability, Tangibles, Assurance* terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Tabel 10. Uji-T (X1)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X1) Tangibles	2.638	1.66	$2.638 > 1.66$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1 terhadap kepuasan pelayanan terminal

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients* sebesar 2.638 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,66. Karena nilai T_1 $hitung > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pelayanan terminal.

Tabel 11. Uji-T (X2)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X2) Reliability	3.983	1.66	$3.983 > 1.66$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X2 terhadap kepuasan pelayanan terminal

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients* sebesar 3.983 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,66. Karena nilai T_1 $hitung > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan pelayanan petugas dengan kepuasan pelayanan terminal.

Tabel 12. Uji-T (X3)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X3) Responsiveness	-2.704	1.66	$-2.704 < 1.66$	H_0 diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X3 terhadap kepuasan pelayanan terminal

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients* sebesar -2.704 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,66. Karena nilai T_1 $hitung < T_{tabel}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sikap petugas dalam pelayanan melayani dengan kepuasan pelayanan terminal.

Tabel 13. Uji-T (X4)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X4) Assurance	5.313	1.66	$5.313 > 1.66$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X4 terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Nilai Thitung dari tabel *coefficients* sebesar 5.313 sedangkan nilai Ttabel sebesar 1,66. Karena nilai Thitung < Ttabel maka Ho diterima sehingga dapat

disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan petugas dalam pelayanan melayani dengan kepuasan pelayanan terminal.

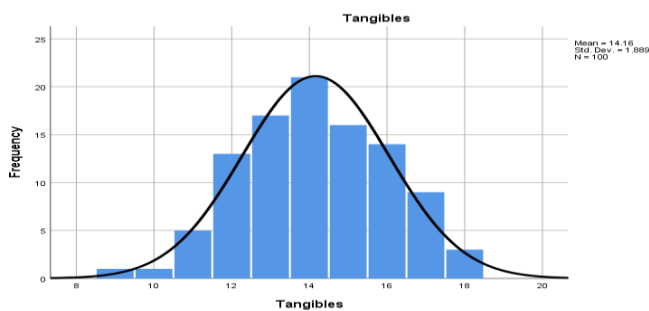
Tabel 14. Uji-T (X5)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X5) Emphaty	6.113	1.66	6.113 > 1.66	Ho ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X5 terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Nilai Thitung dari tabel *coefficients* sebesar 6.113 sedangkan nilai Ttabel sebesar 1,66. Karena nilai Thitung > Ttabel maka Ho diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perlakuan petugas dalam pelayanan melayani dengan kepuasan pelayanan terminal.

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, hasil analisis sebagai berikut:

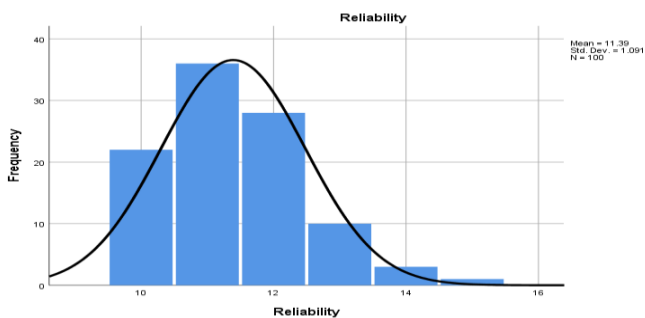
1) Dimensi Tangibles



Gambar 9. Histogram Tangibles (Fisik Fasilitas)

Dimensi *Tangible* adalah kemampuan terminal dalam menunjang performa pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan data hasil tersebut, sebanyak 46% di kuesioner pertama, 31% di kuesioner kedua, 32% di kuesioner ketiga, 45% di kuesioner keempat, pengguna terminal yang menyatakan setuju.

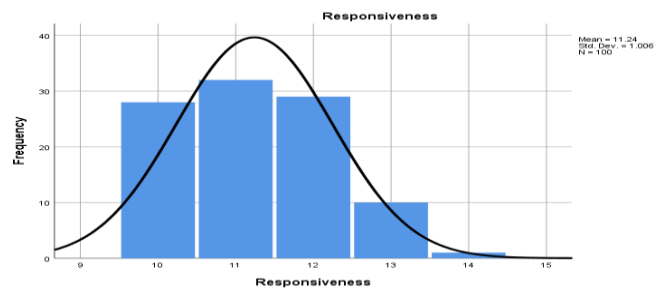
2) Dimensi Reliability



Gambar 10. Histogram Reliability (Keandalan)

Kemampuan (*reliability*) merupakan sebuah sifat yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Di dalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan petugas pelayanan dalam kategori baik hal ini dapat dilihat melalui indikator penilaian.

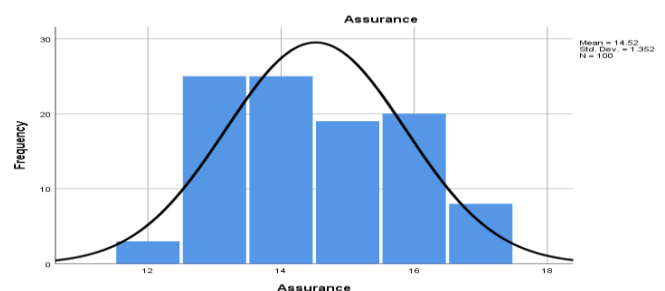
3) Dimensi Responsiveness



Gambar 11. Histogram Responsiveness (Daya Tanggap)

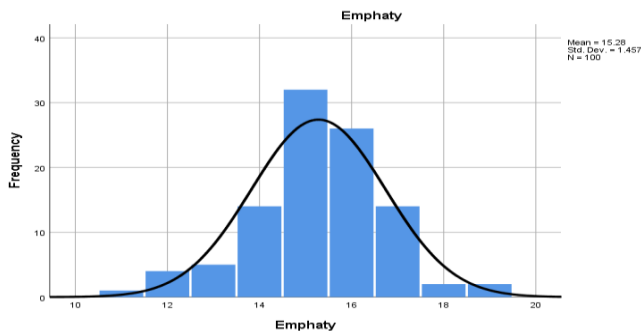
Dalam penelitian ini, diketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori baik hal ini, tanggapan respon yang diberikan petugas sudah tanggap sesuai prosedur pelayanan yang jelas, pemberian informasi yang diberikan petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna layanan terminal.

4) Dimensi Assurance

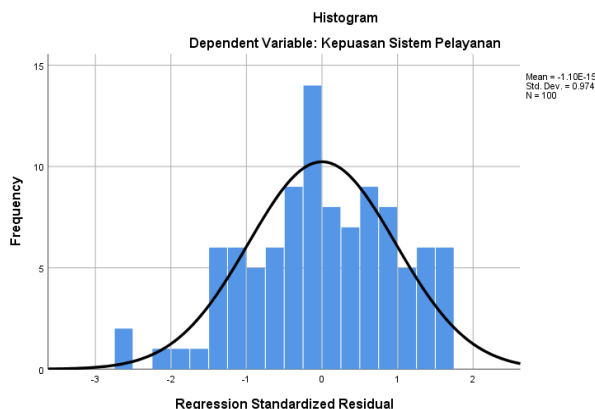


Gambar 12. Histogram Assurance (Jaminan)

Pada penelitian ini diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator terhadap ketepatan dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada pengguna terminal.

5) Dimensi *Empathy*Gambar 13. Histogram *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa yang menjawab pada dimensi *empathy* paling tinggi sebanyak 82% pada kuesioner 17 terkait membina hubungan baik sudah masuk kategori baik dalam dimensi *empathy*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian pada dimensi *empathy* terutama dalam melakukan pelayanan memahami pengguna terminal dengan tidak membedakan penumpang atau pengguna terminal.



Gambar 14. Histogram Kepuasan Sistem Pelayanan

Dari hasil penelitian indikator *tangibles* diatas responden terbanyak mengenai kondisi fisik dan kebersihan terminal memiliki tingkat persentase sebesar 56%. Responden terbanyak mengenai indikator *reliability*, kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 49%. Responden terbanyak *responsiveness* petugas melayani dalam pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 53%. Responden terbanyak *assurance* jaminan kepastian yang diberikan petugas dalam pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 69%. *Empathy* perlakuan masyarakat adalah 82% dilakukan oleh penyedia layanan. Pada uji F, nilai fhitung dari tabel anova sebesar 18,699 sedangkan nilai ftabel 1,66. Karena fhitung > ftabel sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*,

Tangibles, *Assurance* terhadap kepuasan pelayanan terminal. Namun pada uji T terdapat 1(satu) variabel tidak lolos dikarenakan nilai T hitung yang lebih kecil dibandingkan nilai Ttabel. Variabel ini adalah *responsiveness*.

Variabel *Tangibles* memiliki tingkat korelasi 2.638 dengan nilai signifikan sebesar 0,010. Variabel *Reliability* memiliki tingkat korelasi 3.983 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Variabel *Assurance* memiliki tingkat korelasi 5.313 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Variabel *Empathy* memiliki tingkat korelasi 6.113 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

Setelah dilakukan uji validitas maka model sistem pelayanan Terminal Latenrisessu Tanete Rilau yang terpilih adalah:

$$Y = 0,255 + 0,174 X_1 + 0,450 X_2 + 0,508 X_4 + 0,519 X_5$$

Adapun model tersebut memiliki beberapa karakteristik yaitu:

- 1) *Nilai Konstanta Sebesar 0,255*: Apabila nilai *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* sama dengan 0 (nol) maka kepuasan sistem pelayanan sebesar 0,255.
- 2) *Tangibles (X1) 0,174*: Nilai regresi variabel *tangibles* terhadap kepuasan sistem pelayanan, artinya jika *tangibles* mengalami kenaikan maka kepuasan sistem pelayanan mengalami tingkat penurunannya hanya sebesar 0,174.
- 3) *Reliability (X2) 0,450*: Nilai regresi variabel *reliability* terhadap kepuasan sistem pelayanan, artinya jika *reliability* mengalami kenaikan maka kepuasan sistem pelayanan mengalami tingkat penurunannya hanya sebesar 0,450.
- 4) *Assurance (X4) 0,508*: Nilai regresi variabel *assurance* terhadap kepuasan sistem pelayanan, artinya jika *assurance* mengalami kenaikan maka kepuasan sistem pelayanan mengalami tingkat penurunannya hanya sebesar 0,508.
- 5) *Empathy (X5) 0,519*: Nilai regresi variabel *emphaty* terhadap kepuasan sistem pelayanan, artinya jika *emphaty* mengalami kenaikan maka kepuasan sistem pelayanan mengalami tingkat penurunannya hanya sebesar 0,519.

IV. SIMPULAN

Dari hasil analisis sistem pengelolaan terminal dari hasil penelitian indikator *tangibles* diatas responden terbanyak mengenai kondisi fisik dan kebersihan terminal memiliki tingkat persentase sebesar 56%. Responden terbanyak mengenai indikator *reliability*, kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 49%.

Responden terbanyak *responsiveness* petugas melayani dalam pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 53%. Responden terbanyak *assurance* jaminan kepastian yang diberikan petugas dalam pelayanan memiliki tingkat persentase sebesar 69%. *Emphaty* perlakuan yang diberikan oleh penyedia layanan masyarakat memiliki tingkat persentase sebesar 82%. Namun beberapa temuan yang menyebabkan penilaian kualitas pelayanan belum maksimal yaitu fasilitas utama seperti ruang kontrol masih belum berfungsi baik serta lampu penerangan masih kurang dan fasilitas penunjang seperti kantin sekitar terminal belum tersedia.

REFERENSI

- [1] A. Pratama dan J. Tonny. "Optimasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau," *J. Ris. Perenc. Wil. dan kota*, vol. 1, no. 2, hlm. 115-129, Desember 2021, ISSN 2798-656X. Tersedia: <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v1i2.381>
- [2] A. Syahdan. "Redesain Terminal Tipe A Kota Tegal Dengan Pendekatan Transit Oriented Development (TOD)," *J. poster Pirata Syandana*, vol. 2 no. 1, Juni 2021, ISSN 2715-6397. Tersedia: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpps/article/view/11367/0>
- [3] D. D. Indarto, E. Indartuti dan A. B. Rochim. "Sistem Pengelolaan Di Terminal Purabaya (Studi Kasus Di UPTD Terminal Purabaya)," *Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 2018. Tersedia: <http://repository.untag-sby.ac.id/eprint/1020>
- [4] D. Tumewu, M. Mantiri, dan M. T. Lopian. "Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Governance*, vol. 1, no. 2, Juli 2021, ISSN 2088-2815. Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/34840>
- [5] F. E. Muna dan B. Rahman. "Aplikasi Pengelolaan Data Penumpang Dan Kendaraan Terminal Tipe A Puuwatu Pada BPTD Wilayah XVIII Kendari Menggunakan Deldhi Embarcadero," *J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 5 no. 2, hlm. 63-69, Oktober 2020, ISSN 2502-5899. Tersedia: <https://doi.org/10.51876/simtek.v5i2.77>
- [6] F. Sevka, Z. Aras dan N. Rahmawati. "Sistem Informasi Rekapitulasi Kendaraan Bus Berbasis Web Pada Terminal Tipe A Kiliran Jao Kabupaten Sijunjung," *J. Simintika*, vol. 4 no. 3, September 2021, ISSN 2622-0830. Tersedia: <https://ejournal.undhari.ac.id/index.php/simintika/article/view/605>
- [7] R. A. Darunsolang, J. I. Kindangen, dan O. H. A. Gogi. "Kajian Penempatan Titik-Titik Terminal Tipe A, B Dan C Di Kabupaten Bolang Mongondow Timur," *J. Spasial*, vol. 7 no. 2, 2020, ISSN : 2442-3262. Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/spasial/article/view/30838>
- [8] S. R. Marlianti dan S. Saepudin. "Perancangan Enterprise Architecture Sistem Informasi Terminal Menggunakan Model TOGAF ADM (Studi Kasus Terminal Tipe B Palabuhanratu)," *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 10 no. 2, Juli 2021, ISSN 2549-8037. Tersedia: <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.367>
- [9] W. Meutia, S. S. Wibowo, N. Tinumbia, S. N. Rudrokasworo dan A. Hafandy. "Model Sirkulasi Terminal Tipe A (Studi Kasus Terminal Indihiang Tasikmalaya)," *Universitas Briwijaya*, Oktober 2019. Tersedia: <http://ojs.fstpt.info/index.php/ProsFSTPT/article/view/435>
- [10] W. Triharto dan B. P. Alam. "Penataan Terminal Tipe B Kabupaten Sukabumi," *J. Media Arsit. dan Kota*, vol. 4 no. 1, Agustus 2020, ISSN 2685-4201. Tersedia: <https://doi.org/10.33510/marka.2020.4.1.27-42>