

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan, dan analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terkait evaluasi pelayanan dan fasilitas di Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi kondisi eksisting terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan di Terminal Kepuhsari yang memenuhi standar yaitu aspek kenyamanan memiliki tingkat pemenuhan tertinggi sebesar 68,42% (13 dari 19 indikator), diikuti aspek kemudahan/keterjangkauan sebesar 58,33% (7 dari 12 indikator), serta aspek keselamatan dan kesetaraan yang masing-masing mencapai 50,00%. Sementara itu, beberapa aspek pelayanan masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum. Aspek kesetaraan merupakan aspek dengan tingkat pemenuhan terendah, yaitu hanya 25,00%, diikuti aspek keamanan dan kehandalan/keteraturan yang masing-masing baru mencapai 33,33%. Selain itu, masih terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia atau belum memenuhi ketentuan SPM, seperti fasilitas keselamatan tertentu, media pengaduan keamanan, informasi pelayanan, fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), tempat penitipan barang, serta beberapa fasilitas bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas bagi pengelola Terminal Kepuhsari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

2. Berdasarkan hasil survei terhadap karakteristik penumpang pada Terminal Kepuhsari didominasi oleh laki-laki sebesar 61%, kelompok usia 26–35 tahun sebesar 32%, dengan tujuan perjalanan untuk bekerja sebesar 57%. Sebagian besar responden berasal dari Surabaya sebesar 33% dan memiliki frekuensi penggunaan terminal sebanyak 1–2 kali dalam seminggu sebesar 62%. Hal ini menunjukkan bahwa Terminal Kepuhsari lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat usia produktif untuk menunjang aktivitas pekerjaan dan mobilitas antarkota.
3. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan terdiri dari 7 (tujuh) atribut fasilitas pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I (kenyataan rendah, harapan tinggi). Atribut ini dinilai sangat penting oleh penumpang namun kinerjanya masih belum memuaskan sehingga mendesak untuk segera diperbaiki. Atribut tersebut meliputi: ketersediaan pos keamanan dan CCTV, keberadaan petugas keamanan berseragam, kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, keberadaan petugas kebersihan, fasilitas untuk difabel, serta ruang ibu menyusui.
4. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 66,27% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Terminal Kepuhsari. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada beberapa atribut pelayanan seperti ketersediaan petugas keamanan berseragam, kebersihan dan kondisi ruang tunggu, kebersihan dan kelayakan toilet pria dan wanita, ketersediaan petugas kebersihan, ketersediaan tempat penitipan barang dan pengisian baterai, ketersediaan toilet dan kursi untuk penyandang difabel dan

ketersediaan ruang khusus ibu menyusui yang menjadi prioritas perbaikan agar masuk ke dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM).

5. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), rekomendasi peningkatan pelayanan difokuskan pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum memenuhi harapan pengguna. Prioritas perbaikan meliputi peningkatan keberadaan petugas berseragam yang mudah dikenali, kebersihan ruang tunggu dan toilet, penyediaan petugas kebersihan, fasilitas penitipan barang dan pengisian baterai (charging corner), toilet dan kursi bagi penyandang disabilitas, serta ruang ibu menyusui. Pelaksanaan rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang sehingga lebih sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan masukan bagi pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Pengelola Terminal Kepuhsari
 - a. Disarankan untuk segera memfokuskan alokasi anggaran dan sumber daya operasional pada perbaikan indikator di Kuadran A. Fokus utama harus ditujukan pada peningkatan aspek sanitasi (kebersihan toilet dan ruang tunggu) serta keamanan (penambahan CCTV dan patroli petugas jaga).
 - b. Perlu adanya pengadaan atau pembenahan fasilitas khusus bagi kelompok rentan, seperti penyediaan fasilitas difabel dan ruang laktasi yang layak, agar Standar Pelayanan Minimum (SPM) transportasi terpenuhi secara optimal.

- c. Mempertahankan dan melakukan perawatan secara rutin pada fasilitas-fasilitas di Kuadran B agar kualitas pelayanannya tidak menurun di masa mendatang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan pada penelitian berikutnya dapat memperluas metode evaluasi (misalnya mengkombinasikan dengan metode *Quality Function Deployment* atau QFD) untuk tidak hanya mengetahui indikator yang bermasalah, tetapi juga merancang usulan teknis perbaikan fasilitas secara lebih spesifik dan terukur.
- b. Pada penelitian selanjutnya, proses penyebaran kuesioner sebaiknya menetapkan target jumlah responden pada setiap sesi pengambilan data, misalnya masing-masing 25 responden hingga memenuhi total kebutuhan responden. Penyebaran kuesioner dapat dilakukan pada hari kerja maupun akhir pekan dengan variasi waktu, seperti pagi, sore, dan malam, sehingga karakteristik pengguna jasa yang menjadi responden lebih beragam. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan lebih representatif terhadap kondisi pengguna jasa Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang serta dapat meningkatkan keandalan dan kualitas hasil penelitian.