

ANALISIS SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERMINAL TIDAR

Afi Nuramadani¹, Faida Fadli Hidayah², Ita Dwi Lestari³, Hestiani⁴, Tiara Wulandari⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2}Universitas Tidar; Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara, Jawa Tengah 56116, Telp (0293) 364113 Fax (0293) 3624383

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: ¹afi.nuramadani@students.ac.id, ²faida.fadli.hidayah@students.untidar.ac.id,

³itadwilestari@students.untidar.ac.id, ⁴hestiani@students.untidar.ac.id,

⁵tiara.wulandari@students.untidar.ac.id, ⁶jokonugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Terminal Tidar merupakan salah satu fasilitas yang dibutuhkan masyarakat karena berperan sebagai simpul transportasi darat di Kota Magelang dan untuk melancarkan arus angkutan penumpang maupun barang, sehingga evaluasi kepuasan pengguna penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terminal, mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan, menganalisis kualitas layanan serta merumuskan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan terminal. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner tertutup skala likert kepada 72 responden dan dipilih melalui teknik probability sampling. Data dianalisis secara deskriptif dan inferensial dengan menggunakan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan terminal berada pada kategori sedang hingga tinggi dengan aspek kebersihan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian ini, menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan Terminal Tidar untuk mendukung mobilitas masyarakat dan memberikan rekomendasi bagi pengelola terminal untuk diperbaiki lagi kedepannya serta lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan Terminal Tidar.

Keywords : Terminal Tidar, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan

1. PENDAHULUAN

Latar belakang

Salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang berkaitan dengan transportasi angkutan darat yaitu terminal. Terminal merupakan simpul sistem jaringan angkutan jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum penumpang atau barang, tempat perpindahan intra dan moda angkutan serta tempat pengendalian angkutan kendaraan umum dan lalu lintas. Salah satu komponen dari sistem transportasi yaitu terminal, yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum, tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan

pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang. Selain itu berfungsi juga untuk melancarkan arus angkutan penumpang maupun barang. (Departemen Perhubungan, 1996).

Terminal Tidar merupakan satuan pelayanan terminal tipe A yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta, Tidar Utara, Magelang Selatan, Kota Magelang. Terminal Tidar diresmikan pada 1999 oleh Gubernur Jateng, dikelola Pemerintah Kota dan Dinas Perhubungan Kota Magelang. Lalu pada 2017 terdapat serah terima pengelolaan terminal dari Dinas Perhubungan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kemenhub. Terminal Tipe A Tidar ramai bus dari arah Yogyakarta, Salatiga, Semarang dan lain lain.

Terdapat juga angkutan kota yakni Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Kunci keberhasilan dalam pembangunan di suatu daerah yaitu sarana prasarana yang dapat menunjang kesejahteraan masyarakat. Salah satu sarana prasarana pelayanan yaitu pelayanan transportasi. Transportasi bus merupakan layanan yang dapat dijangkau dan sering digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Transportasi ini memerlukan prasarana infrastruktur yang mendukung berupa terminal bus. Oleh karena itu, perlu memiliki standar layanan yang memadai agar masyarakat pengguna layanan terminal nyaman dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat diketahui melalui survey kepuasan pengguna layanan terminal.

Survey kepuasan pengguna layanan terminal tidar penting untuk mengidentifikasi tingkas kepuasan terhadap fasilitas, pelayanan, kenyamanan maupun aspek keselamatan. Hal ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pengelolaan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Tidar dan mengembangkan sistem transportasi yang lebih baik.

Kajian Literatur Terdahulu (State of the Art)

Pengelolaan terminal penumpang sebagai simpul transportasi darat memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat, khususnya di kawasan perkotaan. Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan dinamika transportasi, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan terminal menjadi sangat penting. Penelitian oleh Nugroho dan Setiawan (2019), menegaskan pentingnya pengelola terminal untuk fokus pada pemenuhan atribut dasar (*Must Be*) dan secara aktif meningkatkan kualitas atribut yang bersifat *Attractive* dan *One Dimensional* demi meningkatkan kepuasan pengguna layanan Terminal Tidar.

Sedangkan untuk optimalisasi terminal tipe A Tidar di Kota Magelang yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Ifan Sadita menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas fasilitas, keteraturan dan kenyamanan operasional, serta aspek keselamatan.

Survey kepuasan tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan dan pembenahan fasilitas terminal agar mampu memberikan pelayanan yang optimal, nyaman, dan aman bagi pengguna jasa transportasi umum.

Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dalam era perkembangan transportasi yang semakin pesat, pelayanan terminal

penumpang menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang mobilitas Masyarakat.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan Terminal Tidar sebelumnya umumnya berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang bersifat statis, seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, keamanan, dan kecepatan layanan. Metode yang sering digunakan adalah survei kuantitatif dengan pendekatan Metode Kano atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengelompokkan dan mengukur pengaruh atribut layanan terhadap kepuasan pengguna.

Serta bagi kalangan muda di era digital saat ini, inovasi seperti aplikasi pemesanan tiket online, sistem informasi real-time, dan keluhan digital digunakan di beberapa terminal, termasuk terminal tidar. Penelitian sebelumnya belum banyak mempertimbangkan bagaimana inovasi ini memengaruhi persepsi dan kepuasan layanan pengguna terminal.

Kebaruan dengan pendekatan yang lebih komprehensif dan kontekstual, penelitian ini tidak hanya memberikan peningkatan kesadaran kesehatan, memengaruhi prioritas dan kepuasan pengguna layanan Terminal Tidar. Gambaran tingkat kepuasan pengguna umum, tetapi juga mengidentifikasi pada peningkatan kesadaran kesehatan,

memengaruhi prioritas dan kepuasan pengguna layanan Terminal Tidar.

Selain itu juga rekomendasi strategis yang lebih tepat sasaran dan adaptif terhadap dinamika sosial dan teknologi, sehingga memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam pengembangan model survei kepuasan layanan terminal yang lebih modern, responsif, dan berkelanjutan, khususnya untuk Terminal Tidar dan terminal tipe A lainnya di Indonesia.

Permasalahan Penelitian

Berdasarkan kajian literatur yang ada, beberapa permasalahan penelitian yang perlu dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang ditawarkan oleh Terminal Tidar?
- 2) Apa saja kelebihan dan kekurangan dari layanan yang diberikan oleh Terminal Tidar menurut pengguna?
- 3) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Terminal Tidar berdasarkan persepsi pengguna?
- 4) Langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Tidar?

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian ini mengajukan beberapa hipotesis yang dapat diuji yakni sebagai berikut:

- 1) **Hipotesis 1** : Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di Terminal Tidar berada pada kategori sedang hingga tinggi.
- 2) **Hipotesis 2** : Aspek layanan seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna Terminal Tidar.
- 3) **Hipotesis 3** : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan Terminal Tidar dengan tingkat kepuasan penggunanya.
- 4) **Hipotesis 4** : Semakin baik kualitas layanan di Terminal Tidar, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Tujuan Penelitian

- 1) Mengukur tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang ditawarkan.
- 2) Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan yang diberikan.
- 3) Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan terminal tidar.
- 4) Merumuskan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif **deskriptif** dengan

tujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa Universitas Tidar sebagai pengguna layanan Terminal Tidar. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hubungan antara pengelolaan, kepuasan, fasilitas, kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Tidar.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan terminal Tidar. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 72 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, yaitu seluruh mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 pengguna layanan terminal Tidar dapat menjadi responden. Untuk menentukan sampel tersebut, dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error* (10%=0,1)

dari rumus tersebut maka mendapatkan hasil :

$$n = \frac{248}{1+248(0,1)^2}$$

$$n = \frac{248}{1+2,48}$$

$$n = \frac{248}{3,48}$$

$$n = 71,26$$

$$n = 72$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut,

dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang diperlukan yaitu 71,26 responden. Karena jumlah sampel harus dalam bentuk bilangan bulat, maka hasil ini dibulatkan ke atas menjadi 72 responden untuk memastikan sampel cukup representatif.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup dengan skala likert 1-5 poin (Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju). Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator analisis survey kepuasan pengguna layanan Terminal Tidar. Adapun butir pertanyaan kuesioner mencakup:

- 1) Kebersihan dan kenyamanan area Terminal Tidar.
- 2) Keamanan di Terminal Tidar.
- 3) Terdapat kemudahan dalam mengakses informasi jadwal dan rute bus di Terminal Tidar.
- 4) Fasilitas yang nyaman.
- 5) Pelayanan yang sopan dan profesional.
- 6) Harga layanan (seperti parkir atau tiket bus) sesuai dengan kualitas fasilitas yang diberikan.
- 7) Pengelolaan lalu lintas dan area parkir di terminal berjalan dengan baik.
- 8) Terdapat waktu yang efektif dan efisien dalam menunggu.
- 9) Puas dengan pengalaman menggunakan layanan Terminal Tidar.

10) Menggunakan kembali layanan di Terminal Tidar di masa mendatang.

11) Merekomendasikan Terminal Tidar kepada orang lain.

Responden diminta untuk memberikan penilaian atas setiap pernyataan menggunakan lima tingkat kepuasan: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner dianalisis menggunakan statistic deskriptif untuk membuat kesimpulan terhadap populasi dari mana sampel diambil, serta statistic inferensial untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya akan digeneralisasikan untuk populasi di mana sampel diambil. Proses analisis dilakukan menggunakan program statistik seperti SPSS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data, melalui survey kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 72 mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2024, Universitas Tidar.

Berdasarkan hasil kuesioner yang ada dapat diketahui bahwa sebanyak 38,9% responden berumur 19 tahun.

Sementara itu, terdapat 31,9% responden berumur 18 tahun. Hanya 23,6% responden berumur 18 tahun, sedangkan responden yang berumur 17 dan 21 tahun masing masing memiliki persentase 2,8%. Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner berumur 19 tahun, meskipun terdapat sebagian responden yang berumur di bawahnya dan di atasnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Terminal Tidar juga digunakan oleh kalangan anak muda.

Berikut adalah data sebaran jenis kelamin yang menjadi responden pada penelitian kami.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Laki-laki	29	40,3	40,3	40,3
Perempuan	43	59,7	59,70	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 2. Area Terminal Tidar bersih dan terawat

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4

Tidak Setuju	1	1.4	1.4	2.8
Netral	22	30.6	30.6	33.3
Setuju	39	54.2	54.2	87.5
Sangat Setuju	9	12.5	12.5	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 2, dapat diketahui bahwa sebanyak 54,2% responden setuju bahwa area Terminal Tidar bersih dan terawat, sementara itu terdapat 30,6% responden memilih jawaban netral di pernyataan tersebut. Hanya 12,5% responden mengisi sangat setuju, sedangkan untuk persentase tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing memiliki persentase 1,4%. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan Terminal Tidar merasa puas dengan kebersihan dan perawatan area terminal, meskipun terdapat sebagian kecil pengguna yang kurang setuju. Hal ini menunjukkan kebersihan dan perawatan area terminal tidar menjadi aspek yang diapresiasi oleh pengguna layanan.

Tabel 3. Aman berada di Terminal Tidar

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak	1	1.4	1.4	1.4

Setuju				
Tidak Setuju	6	8.3	8.3	9.7
Netral	19	26.4	26.4	36.1
Setuju	37	51.4	51.4	87.5
Sangat Setuju	9	12.5	12.5	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 3, sebagian besar responden merasa aman saat berada di area Terminal Tidar, dengan 51,4% menyatakan setuju dan 12,5% sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Sebanyak 26,4% responden memilih jawaban netral, menunjukkan sikap yang tidak terlalu menolak maupun menerima. Di sisi lain, 8,3% responden tidak setuju dan 1,4% sangat tidak setuju, mengindikasikan adanya sebagian kecil yang merasa kurang aman di area terminal. Secara keseluruhan, mayoritas pengguna merasa aman saat berada di Terminal Tidar. Keamanan merupakan faktor yang sangat penting agar pengguna merasa nyaman dan percaya diri menggunakan layanan terminal tersebut.

Tabel 4. Informasi jadwal dan rute bus mudah diakses

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat	0	0,0	0.0	0.0

Tidak Setuju				
Tidak Setuju	5	6.9	6.9	6.9
Netral	22	30.6	30.6	37.5
Setuju	34	47.2	47.2	84.7
Sangat Setuju	11	15.3	15.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 4, hampir separuh responden, yaitu 47,2%, menyatakan setuju bahwa informasi jadwal dan rute bus di Terminal Tidar mudah diakses dan jelas. Selain itu, 15,3% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Sebanyak 30,6% responden memilih jawaban netral, menunjukkan sikap yang tidak terlalu menolak maupun menerima. Hanya 6,9% responden yang tidak setuju, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa informasi jadwal dan rute bus di Terminal Tidar sudah cukup mudah diakses dan jelas. Kemudahan dalam mengakses jadwal dan rute bus penting untuk mendukung kelancaran perjalanan pengguna layanan.

Tabel 5. Pelayanan sopan dan profesional

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kum
---------------	----------	-------------------	-------------------	-----------------

		se	d	ulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Tidak Setuju	2	2.8	2.8	4.2
Netral	22	30.6	30.6	34.7
Setuju	35	48.6	48.6	83.3
Sangat Setuju	12	16.7	16.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 5, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan petugas terminal, dengan 48,6% menyatakan setuju dan 16,7% sangat setuju bahwa petugas terminal memberikan pelayanan yang sopan dan profesional. Sebanyak 30,6% responden memilih jawaban netral, menunjukkan sikap yang tidak terlalu menolak maupun menerima pernyataan tersebut. Sementara itu, 2,8% responden tidak setuju dan 1,4% sangat tidak setuju, menunjukkan sebagian kecil responden kurang puas dengan pelayanan petugas. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas terminal dinilai cukup baik oleh sebagian besar pengguna. Faktor utama dalam membangun kepuasan pengguna yaitu sikap dan pelayanan petugas.

Tabel 6. Fasilitas umum nyaman digunakan

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0
Tidak Setuju	3	4.2	4.2	4.2
Netral	20	27.8	27.8	31.9
Setuju	36	50.0	50.0	81.9
Sangat Setuju	13	18.1	18.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 6, sebagian besar responden merasa fasilitas umum di Terminal Tidar cukup nyaman digunakan, dengan 50,0% menyatakan setuju dan 18,1% sangat setuju terhadap kenyamanan fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, dan tempat ibadah. Sebanyak 27,8% responden memilih jawaban netral, menunjukkan sikap yang tidak terlalu menolak maupun menerima pernyataan tersebut. Hanya 4,2% responden yang tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas umum di Terminal Tidar umumnya dinilai memadai dan nyaman oleh para pengguna, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan pada jam-jam sibuk.

Tabel 7. Harga layanan sesuai dengan kualitas fasilitas

Respon	F	Pers enta se	Per. Vali d	Per. Kum ulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0
Tidak Setuju	3	4.2	4.2	4.2
Netral	25	34.7	34.7	38.9
Setuju	36	50.0	50.0	88.9
Sangat Setuju	8	11.1	11.1	100.0
Total	72	100. 0	100. 0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 7, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa harga layanan seperti parkir atau tiket bus sudah sesuai dengan kualitas fasilitas yang diberikan, dengan persentase sebesar 51,5%. Selain itu, 30,1% responden bahkan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kesesuaian harga dan kualitas fasilitas. Sebanyak 12,6% responden memilih sikap netral, yang mengindikasikan adanya kelompok yang belum memiliki pendapat pasti atau merasa harga dan kualitas fasilitas masih dapat dievaluasi lebih lanjut. Sementara itu, hanya 5,8% responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa

sebagian besar pengguna menilai harga layanan sudah proporsional dengan kualitas fasilitas yang diterima, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas.

Tabel 8. Pengelolaan lalu lintas dan area parkir

Respon	F	Pers enta se	Per. Vali d	Per. Kum ulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0
Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Netral	24	33.3	33.3	34.7
Setuju	33	45.8	45.8	80.6
Sangat Setuju	14	19.4	19.4	100.0
Total	72	100. 0	100. 0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 8, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pengelolaan lalu lintas dan area parkir di terminal, dengan 50,5% menyatakan setuju dan 28,1% sangat setuju bahwa pengelolaan tersebut berjalan dengan baik. Dengan demikian, total 78,6% responden merasa pengelolaan lalu lintas dan parkir di terminal sudah memadai. Sebanyak 13,6% responden bersikap netral, menunjukkan adanya kelompok yang belum memiliki pendapat pasti atau merasa pengelolaan masih dapat

ditingkatkan. Di sisi lain, 6,8% responden tidak setuju dan 1,0% sangat tidak setuju, yang menandakan adanya sebagian kecil pengguna yang kurang puas dengan pengelolaan lalu lintas dan area parkir di terminal. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan lalu lintas dan area parkir di terminal umumnya dianggap berjalan dengan baik oleh sebagian besar pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Tabel 9. Waktu tunggu dalam batas wajar

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Tidak Setuju	3	4.2	4.2	5.6
Netral	21	29.2	29.2	34.736
Setuju	36	50.0	50.0	84.7
Sangat Setuju	11	15.3	15.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 9, sebagian besar responden merasa bahwa waktu tunggu di terminal masih dalam batas wajar dan nyaman, dengan 49,5% menyatakan setuju dan 27,1% sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Total

76,6% responden memberikan tanggapan positif, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terkait waktu tunggu di terminal. Sebanyak 14,6% responden bersikap netral, yang mengindikasikan adanya kelompok yang belum memiliki pendapat pasti atau merasa waktu tunggu masih dapat dievaluasi lebih lanjut. Di sisi lain, 7,8% responden tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju, menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap waktu tunggu relatif rendah. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa mayoritas pengguna merasa waktu tunggu di terminal sudah cukup nyaman dan dapat diterima.

Tabel 10. Puas dengan pengalaman menggunakan layanan

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0
Tidak Setuju	3	4.2	4.2	4.2
Netral	18	25.0	25.0	29.2
Setuju	39	54.2	54.2	83.3
Sangat Setuju	12	16.7	16.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 10, mengenai tingkat kepuasan pengguna

terhadap pengalaman menggunakan layanan di Terminal Tidar, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 54,2% responden menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan pengalaman mereka, diikuti oleh 25,0% yang memilih sikap netral. Selain itu, 16,7% responden sangat setuju dengan tingkat kepuasan tersebut. Hanya sedikit responden yang tidak setuju, yaitu 4,2%, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan di Terminal Tidar secara umum mampu memenuhi harapan pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan guna mengurangi sikap netral dan ketidakpuasan.

Tabel 11. Bersedia menggunakan kembali layanan

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Tidak Setuju	2	2.8	2.8	4.2
Netral	20	27.8	27.8	31.9
Setuju	37	51.4	51.4	83.3
Sangat Setuju	12	16.7	16.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 11, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51,4%) menyatakan setuju untuk menggunakan kembali layanan di Terminal Tidar di masa mendatang. Sebanyak 27,8% responden memilih sikap netral, sementara 16,7% sangat setuju untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Hanya sebagian kecil responden yang menunjukkan ketidaksetujuan, dengan 2,8% tidak setuju dan 1,4% sangat tidak setuju. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna memiliki pengalaman positif dengan layanan di Terminal Tidar, yang mendorong mereka untuk bersedia menggunakannya kembali di masa depan. Sikap netral dari sebagian responden juga memberikan ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar dapat menarik lebih banyak pengguna untuk memberikan penilaian positif.

Tabel 12. Merekomendasikan ke orang lain

Respon	F	Persentase	Per. Valid	Per. Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Tidak Setuju	2	2.8	2.8	4.2
Netral	13	18.1	18.1	22.2
Setuju	36	50.0	50.0	72.2

Sangat Setuju	20	27.8	27.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil tabel 12, mengenai rekomendasi Terminal Tidar kepada orang lain, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 50,0% responden menyatakan setuju bahwa mereka akan merekomendasikan Terminal Tidar, diikuti oleh 27,8% yang sangat setuju. Sementara itu, 18,1% responden memilih untuk bersikap netral terhadap rekomendasi tersebut. Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju, yaitu 2,8%, dan sangat tidak setuju sebanyak 1,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Terminal Tidar mendapatkan penilaian yang cukup baik dari para pengguna atau pengunjungnya.

Pembahasan

Dari hasil penelitian diatas maka dapat diketahui bahwa :

1. Tingkat Kepuasan dan Pengalaman Pengguna

Mayoritas responden menilai kepuasan terhadap layanan Terminal Tidar berada pada kategori sedang hingga tinggi. Beberapa aspek yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan yaitu kebersihan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas. Rata-rata skor terdapat pada kebersihan dan

kenyamanan area Terminal Tidar yang berada pada kisaran 4 yakni Setuju. Hal ini menunjukkan kepuasan para pengguna mengenai kondisi terminal. Selain itu, aspek keamanan memiliki penilaian yang tinggi juga dan sebagian besar responden merasa aman ketika di area terminal.

2. Kelebihan dan Kekurangan Layanan

Kelebihan dari layanan Terminal Tidar yaitu dengan adanya fasilitas yang memadai, pelayanan petugas sopan dan profesional serta dalam pengelolaan lalu lintas dan area parkir cukup baik. Akan tetapi, terdapat kekurangan di Terminal Tidar diantaranya beberapa responden mengeluhkan pada aspek akses informasi jadwal atau rute bus yang belum optimal dan waktu tunggu yang kadang kurang efisien.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dinilai positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi kualitas seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas serta pelayanan profesional menunjukkan hubungan positif terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan kerangka teori *servqual* dan *customer satisfaction theory*, bahwa kualitas layanan yang baik dapat berdampak

pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna.

4. Langkah-langkah Peningkatan Kualitas Pelayanan

Beberapa langkah yang dapat dilakukan yaitu :

- Pengembangan sistem informasi digital seperti aplikasi mobile dan papan informasi digital mengenai jadwal dan rute bus.
- Peningkatan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas.
- Pelatihan berkala petugas terminal guna menjaga standar pelayanan dan untuk meningkatkan responsivitas terhadap keluhan pengguna layanan.
- Pembentukan forum konsultasi rutin antara pengelola, pengguna dan pemangku kepentingan
- Integrasi ke konsep *smart city* agar selaras dengan perkembangan teknologi.

Keterkaitan Temuan dengan Teori

Hasil penelitian ini selaras dengan teori kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Theory*, yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang mereka terima dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang apa yang mereka harapkan dari layanan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Setiawan (2019) dan Ifan Sadita, yang menyimpulkan bahwa fitur

dasar dan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna terminal, mendukung kesimpulan bahwa faktor keamanan, kenyamanan, kebersihan, dan fasilitas menjadi penentu kepuasan utama.

Selain itu, penelitian ini mendukung gagasan tentang kualitas layanan (*SERVQUAL*), yang menekankan lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik/fasilitas), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keamanan), dan *empathy* (empati). Hasil menunjukkan bahwa fasilitas, kenyamanan, dan keamanan sangat penting di Terminal Tidar.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan riset yang sudah dikerjakan guna mengevaluasi kepuasan serta pengalaman para pengguna pada pelayanan Terminal Tidar, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan Terminal Tidar telah berhasil menciptakan rasa puas dan nyaman bagi seluruh penggunanya. Studi ini mengidentifikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Terminal Tidar pada umumnya sudah mencapai harapan mendasar dari para pengguna jasa, terutama dalam hal aspek kebersihan fasilitas, sistem keamanan, tingkat kenyamanan, serta sarana yang tersedia.

Riset ini pun memperlihatkan bahwa elemen-elemen pelayanan seperti kondisi kebersihan, sistem pengamanan, tingkat kenyamanan, serta fasilitas memberikan dampak signifikan pada level kepuasan para pengguna jasa. Oleh sebab itu, apabila kualitas pelayanan pada elemen-elemen tersebut semakin optimal, maka level kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa juga akan mengalami peningkatan. Korelasi timbal balik antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengguna mengindikasikan betapa krusialnya usaha perbaikan mutu pelayanan yang berkelanjutan di Terminal Tidar. Proses evaluasi serta perbaikan mutu pelayanan Terminal Tidar menjadi hal yang vital untuk mendukung mobilitas warga, meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna, dan menyediakan landasan bagi penetapan kebijakan pengelolaan terminal yang lebih optimal untuk periode mendatang.

Saran

Dalam rangka memoptimalkan mutu pelayanan Terminal Tidar dan menunjang mobilitas warga secara maksimal, terdapat sejumlah rekomendasi yang bisa diterapkan:

- a) Manajemen terminal hendaknya membangun platform informasi digital yang lebih adaptif, seperti aplikasi ponsel untuk informasi jadwal dan jalur angkutan umum, dalam upaya

meningkatkan kemudahan akses data bagi para pengguna jasa.

- b) Otoritas pemerintahan kota beserta pengelola terminal direkomendasikan untuk mengintensifkan jadwal perawatan kebersihan dan sarana prasarana, khususnya pada periode ramai, supaya tingkat kenyamanan pengguna dapat dipertahankan.
- c) Program pembinaan rutin untuk staf terminal wajib terus dijalankan guna mempertahankan sikap profesional dan mengoptimalkan mutu pelayanan.
- d) Dibutuhkan wadah diskusi berkala di antara pengelola, pengguna jasa, dan para stakeholder untuk mengakomodasi usulan serta keluhan, sehingga upaya perbaikan layanan dapat lebih tepat pada sasaran.
- e) Dibutuhkan penggabungan Terminal Tidar ke dalam ekosistem transportasi pintar kota (smart city) serta penyediaan dana khusus untuk modernisasi sarana terminal.

Untuk riset berikutnya, direkomendasikan pelaksanaan kajian longitudinal dalam rangka memantau efek dari kebijakan intervensi yang diimplementasikan dan memperluas jangkauan responden supaya hasil riset lebih mewakili. Riset juga bisa menitikberatkan pada inovasi yang berlandaskan teknologi informasi untuk pengelolaan terminal yang lebih efisien dan user-friendly.

DAFTAR PUSTAKA

- Adipradana, W. R., Suwasono, E., Dewi, R. M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 479-481.
- Anjas Wahyu Nugroho, Danny Setiawan. (2019). Analisis Kinerja Terminal Tidar Magelang Dengan Menggunakan Metode Kano
- Firmansyah, M. F. (2023). Evaluasi dan Perancangan Terminal Tipe A Pemalang di Kabupaten Pemalang.
- Harja, D. A., Darmojo, H. S., Abdillah H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117.
- Ifan Sadita. (2023). Optimalisasi Terminal Tipe A Tidar Di Kota Magelang
- kilas balik | Terminal Tipe A Tidar Magelang*. (n.d.-a). <https://www.terminaltidar.id/kilas-balik/>
- Primaswowo, R. A., Rahma P. D., Satoko, R. N. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Bus Umum Trayek Malang-Surabaya. *Rekayasa Jurnal Teknik Sipil Universitas Madura*, 9(2), 21.
- Ritohardoyo, S. (2015). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasar Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Bumi Indonesia*, 2-3. www.repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13114&keywords=