BAB IV
ANALISIS PERSEPSI DAN PREFERENSI PENUMPANG ANGKUTAN UMUM, SOPIR ANGKUTAN UMUM DAN PENGELOLA TERMINAL TENTANG PELAYANAN TERMINAL MAKALE KABUPATEN TANA TORAJA

Untuk menghitung persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum menggunakan sampel sebanyak 80 penumpang angkutan umum yang berada di Terminal Makale. Untuk menghitung persepsi dan preferensi sopir angkutan umum menggunakan sampel sebanyak 20 sopir angkutan umum yang melayani di Terminal Makale. Untuk menghitung persepsi dan preferensi pengelola terminal menggunakan sampel sebanyak 5 orang pengelola terminal yang berperan penting dalam pelayanan terminal. selanjutnya dianalisis menggunakan. Langkah selanjutnya adalah menghitung jumlah bobot penilaian tingkat pelayanan (persepsi) dan penilaian harapan (preferensi) untuk setiap variabel. Adapun Langkah selanjutnya dalam analisis persepsi ini adalah:

1. Menghitung jumlah bobot penilaian tingkat pelayanan persepsi untuk setiap sub variabel dan nilai rata-rata penilaian persepsi (X)
2. Menghitung jumlah bobot penilaian harapan (preferensi) untuk setiap sub variabel dan nilai rata-rata preferensinya (Y)
3. Menghitung kesenjangan (gap) persepsi dan preferensi setiap sub variabelnya
4. Membuat gambar analisis kuadran dari bobot presepsi dan preferensi untuk mengetahui tingkat prioritas setiap sub variabel.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini:

4.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Pelayanan Terminal Makale

Penumpang angkutan umum saat dilakukannya survei penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan persentase 60%. Karena aktivitas yang dilakukan laki-laki lebih banyak sehingga lebih banyak yang menggunakan Terminal Makale ini. Jika berdasarkan jumlah pekerjaan. 23% penumpang adalah mereka yang bekerja sebagai Pegaai Negeri Sipil (PNS) dan 20% adalah petani. Sehingga penilaian tentang tingkat pelayanan Terminal Makale sangat beragam, sesuai

dengan pola pikir dan kebutuhan dari penumpang tersebut. Rata-rata penumpang di terminal adalah mereka yang bekerja setiap hari kerja (5-6 hari) dilihat dari jumlahnya yakni 41% sebagian besar mereka adalah pelajar dan PNS. 26% adalah mereka yang setiap hari menggunakan terminal., sehingga penilaian mereka sesuai dengan apa yang mereka rasakan setiap harinya. Sebagian besar para penumpang menggunakan trayek angkutan kota dengan persentase sebesar 24%, ini karena kebanyakan dari mereka bertempat tinggal atau bekerja di Kecamatan Makale yang merupakan ibukota kabupaten Tana Toraja. Trayek yang terbanyak digunakan adalah trayek Makale-Rantepao 19%, dan Trayek Makale-Sangala 16 %, trayek ini lebih banyak dibandingkan dengan trayek yang lainnya.

Berikut ini merupakan hasil dari analisis persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum mengenai tingkat pelayanan Terminal Makale. Hal ini dinilai berdasarkan keenam variabel yaitu; keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Keenam variabel ini dinilai berdasarkan kondisi eksisiting yang ada, dan penilaian harapan penumpang mengenai tingkat pelayanan di Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja.

4.1.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keamanan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan (gap) merupakan penilain terhadap kesenjangan (gap) antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang terhadap tingkat pelayanan Terminal Makale tentang variabel keamanan.

4.1.1.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan

layanan, fasilitas keamanan. hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-1 di bawah ini:

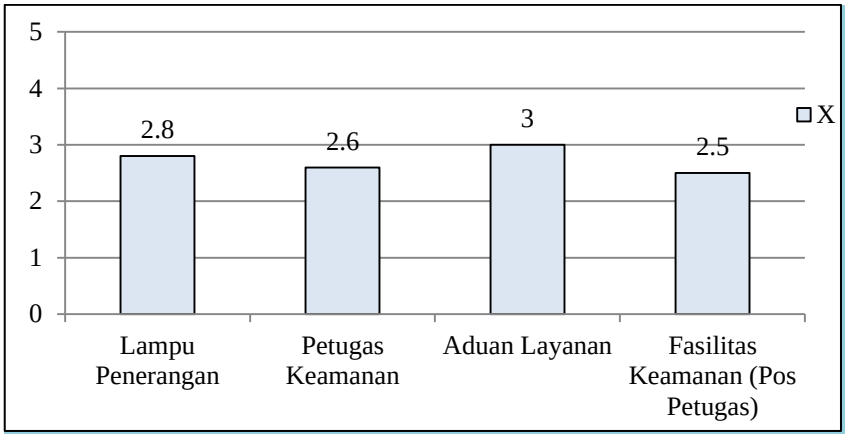
Tabel IV-1
Perhitungan Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

No	Sub Variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
A.1	Lampu penerangan	3	21	48	8	-	221	2.8
A.2	Petugas keamanan	5	22	53	-	-	208	2.6
A.3	Aduan layanan	2	12	51	15	-	239	3.0
A.4	Fasilitas keamanan (pos petugas)	4	38	34	4	-	198	2.5

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Pada Tabel IV-1 dijelaskan tentang jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Sub variabel lampu penerangan, penumpang menilai cukup baik dengan nilai (3.8). Jumlah lampu penerangan yang dinilai cukup namun beberapa lampu masih terlihat kurang baik dikarenakan masih ada beberapa tempat yang terjangkau penerangannya. Petugas keamanan dinilai cukup baik dengan nilai (2.6) karena menurut penumpang, petugas keamanan masih kurang baik dalam menjalankan tugasnya. Untuk aduan layanan dinilai cukup baik. karena fasilitas ini sudah tersedia, namun dianggap belum bisa memaksimalkannya karena kurangnya petugas. Untuk fasilitas keamanan dinilai kurang baik dengan nilai (2.1) hal ini dikarenakan tidak dimanfaatkan pos petugas dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.1
Nilai Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

4.1.1.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari preferensi penumpang angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan layanan, fasilitas keamanan. Hasil perhitungannya dapat dilihat di bawah ini:

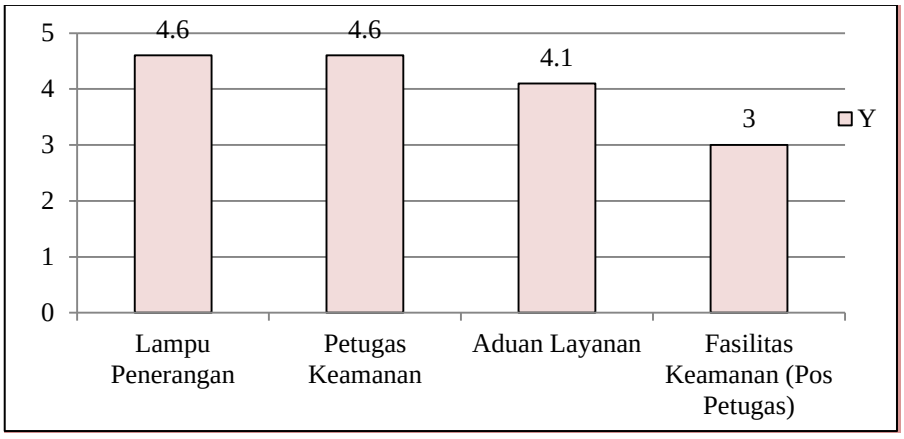
Tabel IV-2
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
A.1	Lampu penerangan	-	-	1	34	45	364	4.6
A.2	Petugas keamanan	-	-	2	25	53	371	4.6
A.3	Aduan layanan	-	-	16	44	20	324	4.1
A.4	Fasilitas keamanan (pos petugas)	-	11	55	14	-	243	3.0

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-2 menunjukan preferensi penumpang dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Untuk lampu penerangan harapan penumpang untuk lebih lagi ditingkatkan dari yang ada saa ini, hal ini terlihat dari kepentingan penumpang yang memberi penilaian

mendekati sangat penting dengan nilai (4.6). Petugas keamanan dinilai sangat penting oleh penumpang dengan nilai (4.6) karena dengan petugas keamanan Terminal Makale akan dirasakan aman oleh penumpang itu sendiri. Aduan layanan dinilai penting (4.1) oleh penumpang dan hal ini tidak terlepas dari kondisi petugas dilapangan. Fasilitas keamanan seperti pos keamanan dinilai cukup penting atau biasa saja dengan kata lain menurut penumpang dengan kondisi pos keamanan saat ini, para petugas kurang memanfaatkannya dengan baik, jadi untuk kepentingan keamanan haruslah ditingkatkan dulu sumber daya manusianya. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.2
Nilai Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

4.1.1.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keamanan

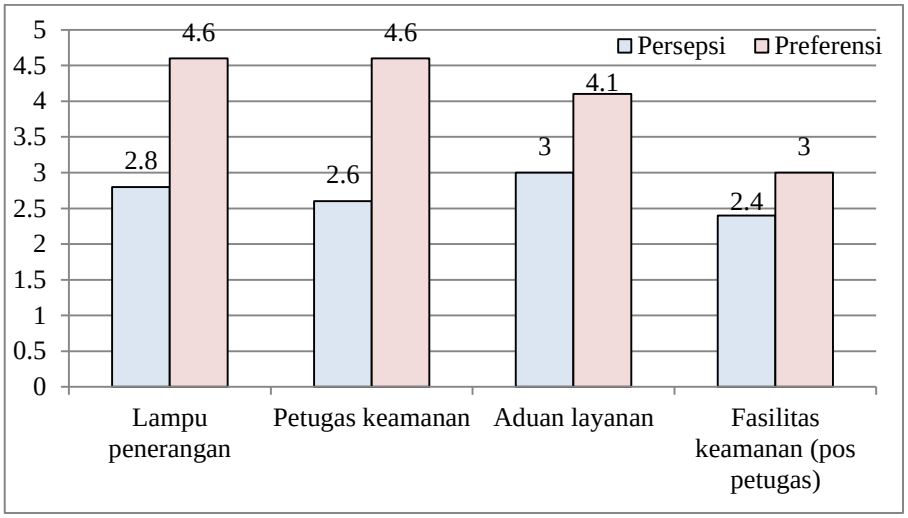
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum terminal tentang keamanan dapat dilihat kesenjangan (gap) dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.3

Tabel IV-3
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
A.1	Lampu penerangan	221	364	2.8	4.6	-1.8
A.2	Petugas keamanan	208	371	2.6	4.6	-2.0
A.3	Aduan layanan	239	324	3.0	4.1	-1.1
A.4	Fasilitas keamanan (pos petugas)	198	243	2.5	3.0	-0.5

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-3 menjelaskan kesenjangan terbesar pada variabel keamanan yaitu pada petugas keamanan (-2.0), lampu penerangan (-1.8) dan aduan layanan 1.1). Apabila besarnya kesenjangan (gap) pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut penumpang, pelayanan yang diberikan petugas, kondisi lampu penerangan, dan aduan layanan masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelyanan belum memberikan kepuasan kepada pengguna karena masih di bawah harapan pengguna. Sedangkan sub variabel yang memiliki nilai kesenjangan terkecil adalah fasilitas keamanan (pos petugas) (-0.6). Apabila dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi penumpang, maka terlihat bahwa penilaian pos petugas terhadap tingkat pelayanannya masih kurang ,namun dengan tingkat kepentingan penumpang atau prioritasnya kepentingan masih cukup. Hal ini diartikan bahwa penumpang beranggapan bahwa, adanya fasilitas keamanan ini kurang dimanfaatkan dengan baik oleh pengelola terminal sehingga prioritas kepentingan penumpang biasa saja. Tidak ada atibut yang kesenjangannya bernilai positif pada variabel keamanan menurut penumpang angkutan umum. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini tentang perbandingan persepsi dan preferensi penumpang:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.3
Nilai Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keamanan

4.1.2 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keselamatan, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan (gap) merupakan penilain terhadap kesenjangan (gap) antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang terhadap tingkat pelayanan Terminal Makale tentang variabel keselamatan.

4.1.2.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari: kondisi fisik jalan didalam terminal, Fasilitas kesehatan berupa ruang kesehatan atau puskesmas, efektifitas pelaksanaan ketertiban guna keselamatan di terminal,serta kondisi lalu lintas Angkutan di Terminal Makale. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-4.

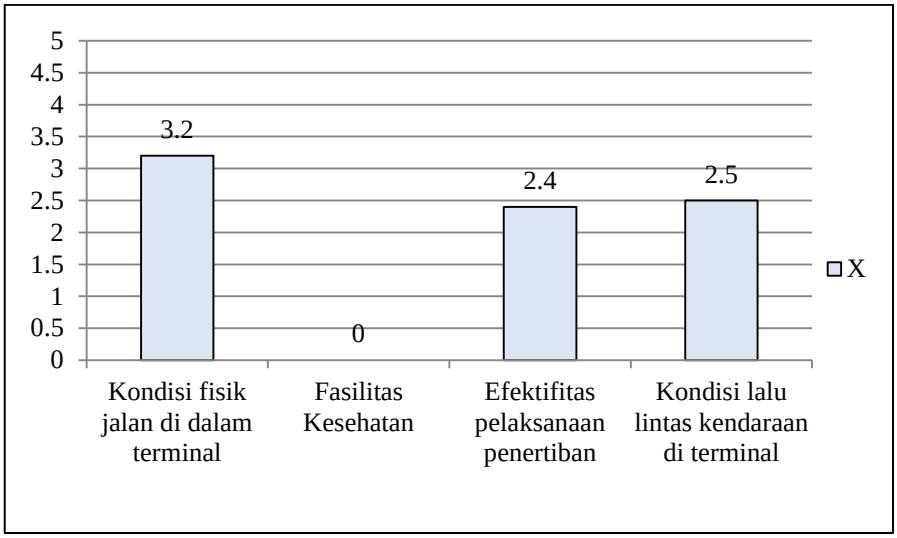
Tabel IV-4
Perhitungan Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	3	12	31	34	-	256	3.2
B.2	Fasilita kesehatan	-	-	-	-	-	0	0.0
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	15	30	27	8	-	188	2.4
B.4	Kondisi lalu lintas angkutan di terminal	4	44	21	11	-	199	2.5

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-4 menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan**. S**ub variabel kondisi fisik jalan di terminal dinilai cukup baik, dikarenakan masih ada jalan di dalam terminal yang masih berlubang dan kurang bisa mengganggu aktivitas di terminal dengan nilai (3.2). Fasilitas kesehatan belum bisa dinilai karena Terminal Makale belum memiliki fasilitas kesehatan. Efektifitas pelaksanaan penertiban menurut penumpang kurang efektif dengan nilai (2.4) karena menurut penumpang, masih ada pelanggaran yang terjadi berulang-ulang. Contohnya, penertiban bagi yang memarkir kendaraan tidak pada tempatnya. Kondisi lalu lintas angkutan di terminal cukup baik menurut penumpang dengan nilai (2.5). Untuk penilaian penumpang tentang variabel keselamatan dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.4
Nilai Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

4.1.2.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari preferensi penumpang angkutan umum di terminal. Sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan terdiri dari; kondisi fisik jalan di dalam terminal, fasilitas kesehatan, dan kondisi lalu lintas angkutan di terminal. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-5 di bawah ini:

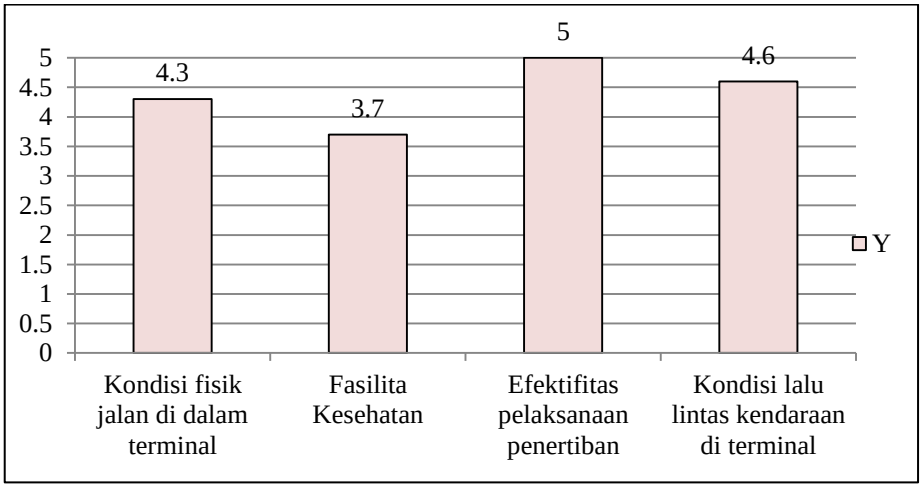
Tabel IV-5
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	-	-	-	57	23	343	4.3
B.2	Fasilitas Kesehatan	-	-	29	43	8	299	3.7
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	-	-	-	-	80	400	5.0
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	-	-	-	35	34	365	4.6

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Pada Tabel IV-5 dijelaskan tentang preferensi penumpang dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan.

Kondisi fisik jalan di dalam terminal, penumpang menilai bahwa hal ini penting, dikarenakan bahwa dengan fasilitas jalan yang baik akan memberikan pelayanan yang baik pula untuk penumpang dengan nilai (4.3). Fasilitas kesehatan masih dinilai penting dengan nilai (3.7). Keseluruhan penumpang menilai bahwa penertiban pada Terminal Makale haruslah menjadi prioritas yang sangat penting dengan nilai (5.0). Kondisi lalu lintas di dalam terminal menurut penumpang sangat penting demi keselamatan semua. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.5
Nilai Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

4.1.2.3 Analisis Kesenjangan Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keselamatan

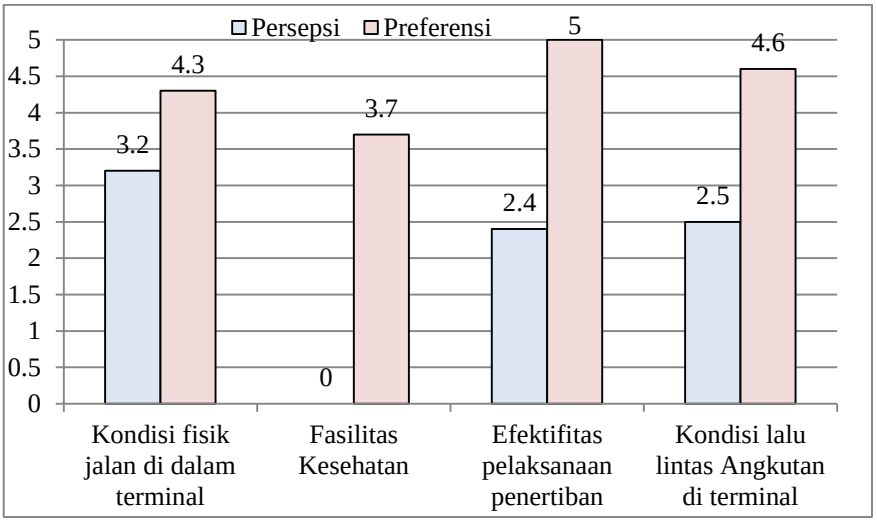
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum terminal tentang keselamatan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-6.

Tabel IV-6
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub Variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	256	343	3.2	4.3	-1.1
B.2	Fasilitas kesehatan	0	299	0.0	3.7	-3.7
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	188	400	2.4	5.0	-2.7
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	199	365	2.5	4.6	-2.1

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-6 menjelaskan kesenjangan terbesar pada variabel keselamatan yaitu pada fasilitas kesehatan (-3.7), jika dilihat dari bobot persepsi dan preferensinya besarnya nilai gap pada fasilitas kesehatan di karenakan fasilitas kesehatan pada Terminal Makale sebelumnya belum ada, namun tingkat kepentingannya masih dianggap cukup penting. Selanjutnya untuk respon petugas terhadap keluhan (-2.8), efektifitas pelaksanaan penertiban (-2.7), kondisi lalu lintas angkutan di terminal (-2.1), dan kondisi fisik jalan di dalam terminal (-1.1), apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna sub variabel menurut penumpang maka pelayanan yang diberikan petugas dengan respon terhadap keluhan, pelaksanaan penertiban bagi yang melanggar larangan, kondisi lalu lintas dalam terminal, dan kondisi fisik jalan dengan prioritas kepentingan sangat penting maka, tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan belum memberikan kepuasan kepada penumpang angkutan umum karena masih di bawah harapan penumpang. jadi menurut penumapang secara garis besar variabel keselamatan perlu ditingkatkan lagi pelayanan agar penumpang bisa merasakan pelayanan yang baik. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini tentang perbandingan persepsi dan preferensi penumpang.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.6
Nilai Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keselamatan

4.1.3 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel kenyamanan, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan (gap) merupakan penilain terhadap kesenjangan (gap) antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang terhadap tingkat pelayanan Terminal Makale tentang variabel kenyamanan.

4.1.3.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari: respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios

warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-7.

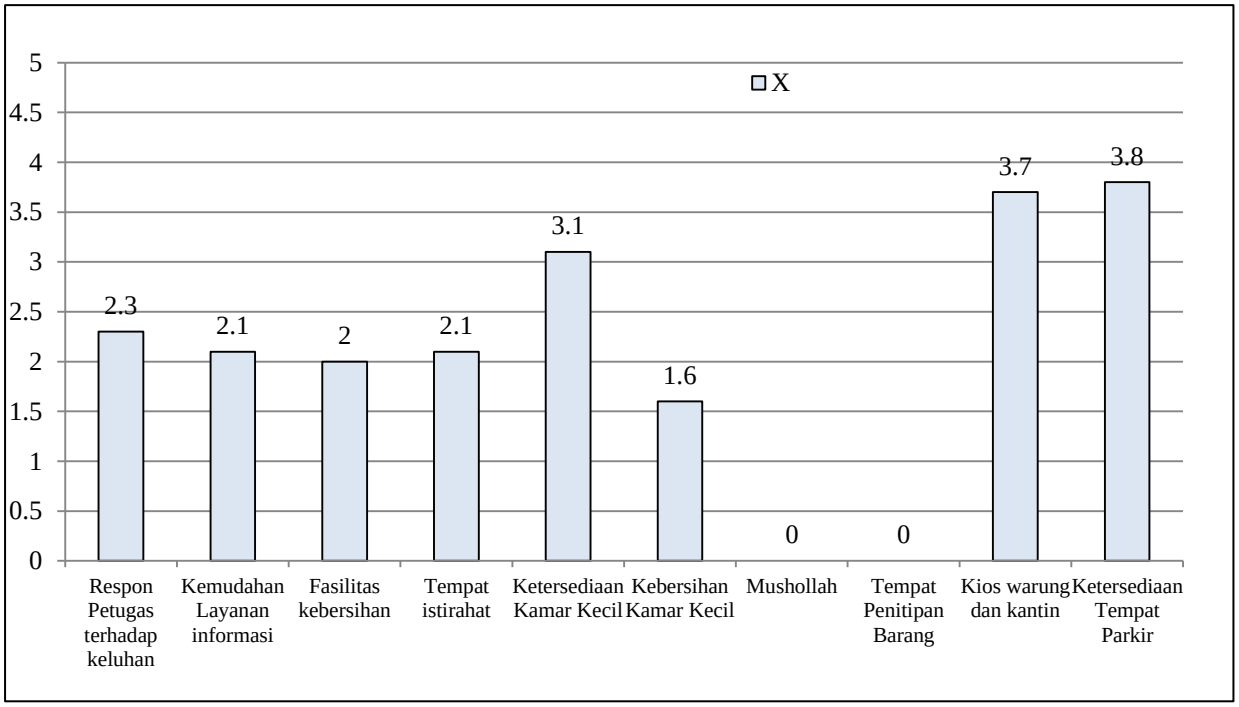
Tabel IV-7
Perhitungan Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
C.1	Respon petugas terhadap keluhan	16	32	28	4	-	180	2.3
C.2	Kemudahan Layanan informasi	18	43	14	5	-	166	2.1
C.3	Fasilitas kebersihan	45	27	8	-	-	123	1.5
C.4	Tempat istirahat	28	40	12	-	-	144	1.8
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	0	12	46	22	-	250	3.1
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	44	23	13	-	-	129	1.6
C.7	Mushollah	-	-	-	-	-	0	0.0
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	-	-	-	-	0	0.0
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	32	44	4	292	3.7
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	-	30	39	11	301	3.8

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-7 dilihat bahwa respon penumpang mengenai variabel keselamatan menilai sesuai fakta yang ada. Untuk sub variabel respon petugas terhadap keluhan masih kurang baik, dikarenakan petugas memang lamban dalam respon terhadap para penumpang.. untuk sub variabel kemudahan layanan informasi dinilai kurang baik karena papan informasi trayek, dan pengumuman kurang terlihat dan tidak pada tempat yang benar. Pada sub variabel fasilitas kebersihan dinilai tidak baik karena memanga hanya ada 2 bak sampah besar dipinggiran terminal namun tidak terdapat tempat-tempat sampah kecil disekitar terminal. Tempat istirahat dinilai tidak baik, terlihat dari tempat-tempat istirahat yang sudah tidak terawat lagi. ketersediaan kamar kecil di terminal dinilai sudah cukup dalam pelayanannya namun untuk kebersihan kamar kecil dinilai tidak baik. Mushollah sebagai salah satu fasilitas penunjang terminal sebagai tempat ibadah belum ada di Terminal Makale. Sub variabel tempat penitipan barang di Terminal Makale belum disediakan. biasa penumpang menitip barang mereka ke tempat layanan. Sub variabel kios warung dan kantin dinilai sudah baik,

dikarenakan jumlahnya sudah banyak dan hampir disetiap tempat kedatangan ada fasilitas tersebut. Tempat parkir menurut penumpang sudah tersedia dengan baik, namun ada beberapa pembatas parkir yang belum ada. Untuk penilaian penumpang tentang variabel kenyamanan dapat dilihat pada **Gambar 4.7**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.7
Nilai Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.1.3.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari preferensi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari; respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-8 di bawah ini:

Tabel IV-8
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

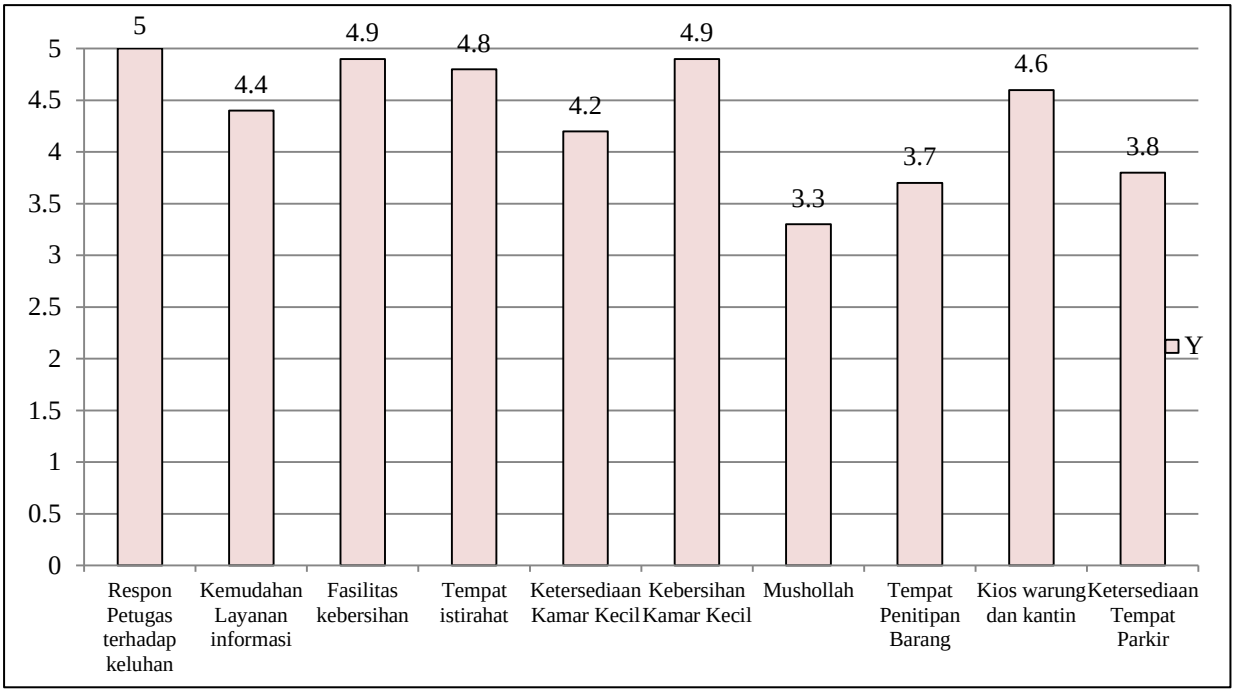
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	-	-	-	-	80	400	5.0
C.2	Kemudahan Layanan informasi	-	-	-	47	33	353	4.4
C.3	Fasilitas kebersihan	-	-	-	6	74	394	4.9
C.4	Tempat istirahat	-	-	-	14	66	386	4.8
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	-	-	-	63	17	337	4.2
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	-	-	-	6	74	394	4.9
C.7	Mushollah	5	12	25	34	4	260	3.3
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	5	23	45	7	294	3.7
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	10	11	59	369	4.6
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	2	30	32	16	302	3.8

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-8 dijelaskan sub variabel respon petugas terhadap keluhan, dinilai sangatlah penting karena semua responden memberikan jawaban yang sama yaitu sangat penting guna pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Harapan penumpang, ketika ada keluhan, respon petugas haruslah tanggap dalam tugasnya. Kemudahan layanan informasi dinilai penting guna menyampaikan segala sesuatu tentang perubahan atau apapun yang berkaitan dengan informasi terhadap penumpang. Fasilitas kebersihan sangatlah penting pada Terminal Makale menurut penumpang, sehingga terminal tidak terlihat kotor dan indentik dengan *semberawut.* Tempat istirahat dinilai sangat penting, jadi penumpang ingin merasakan nyamannya beristirahat sejenak di terminal sambil menanti angkutan umum. Ketersediaan kamar kecil dinilai oleh penumpang penting untuk Terminal Makale. Ketersediaan tanpa kebersihan membuat pelayananan semakin rendah, jadi penilaian terhadap kebersihan kamar kecil sangatlah penting. Musollah menjadi cukup penting atau biasa saja, karena penumpang menilai bahwa ada tempat ibadah (masjid) terdekat yang bisa dijangkau dengan berjalan kaki. tempat penitipan barang dinilai cukup penting dan hampir mendekati penting. Kios, kantin dan warung menjadi penting buat penumpang karena penumpang di terminal terkadang merasa lapar atau haus sehingga penilaian

mereka sangalah penting. Tempat parkir dinilai penting untuk Terminal Makale. Untuk penilaian penumpang tentang variabel kenyamanan dapat dilihat pada **Gambar 4.8.**

Sumber: Hasil Analisis 2014



Gambar 4.8
Nilai Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.1.3.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Kenyamanan

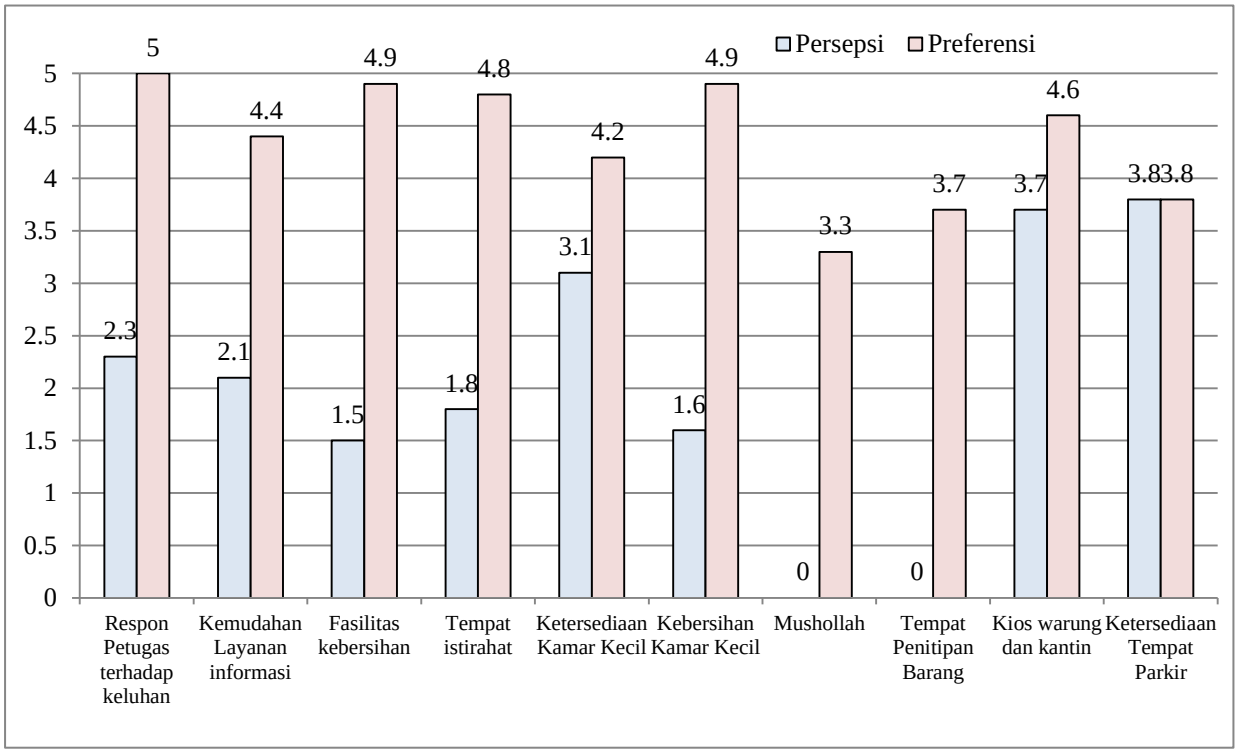
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang Angkutan umum terminal tentang kenyamanan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.9

Tabel IV-9
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Kenyamanan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	180	400	2.3	5.0	-2.8
C.2	Kemudahan Layanan informasi	166	353	2.1	4.4	-2.3
C.3	Fasilitas kebersihan	123	394	1.5	4.9	-3.4
C.4	Tempat istirahat	144	386	1.8	4.8	-3.0
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	250	337	3.1	4.2	-1.1
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	129	394	1.6	4.9	-3.3
C.7	Mushollah	0	260	0.0	3.3	-3.3
C.8	Tempat Penitipan Barang	0	294	0.0	3.7	-3.7
C.9	Kios warung dan kantin	292	369	3.7	4.6	-1.0
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	301	302	3.8	3.8	0.0

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-9 menjelaskan kesenjangan terbesar pada variabel keselamatan yaitu pada sub variabel tempat penitipan barang (-3.7), fasilitas kebersihan (-3.4), kebersihan kamar kecil (-3.3), mushollah (-3.3), tempat istirahat (-3.0), respon petugas terhadap keluhan (-2.8), kemudahan layanan informasi (-2.8). Apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut penumpang, pelayanan yang diberikan dari sub variabel-sub variabel tadi masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelyanan belum memberikan kepuasan kepada pengguna karena masih di bawah harapan pengguna. Namun untuk sub variabel musollah dan tempat penitipan barang, nilai gapnya terlihat tinggi karena penilaian terhadap persepsi tidak ada, namun nilai kepentingannya masih dianggap penting. Untuk ketersediaan kamar kecil (-1.1), kios warung dan kantin (1.0) sudah dinilai cukup dengan prioritas yang tinggi pula. Sedangkan ketersediaan tempat parkir, mempunya nilai gap (0.0) pelayanan yang diberikan sudah baik, dengan tingkat kepentingan yang dinilai penting. Hanya saja ketersediaan tempat parkir masih kurang dalam penempatan parkirnya, hanya saja lahan yg tersedia banyak untuk fasilitas parkir tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini tentang perbandingan persepsi dan preferensi penumpang.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.9
Nilai Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.1.4 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keterjangkauan, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan (gap) merupakan penilain terhadap kesenjangan (gap) antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang terhadap tingkat pelayanan Terminal Makale tentang variabel keterjangkauan.

4.1.4.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke

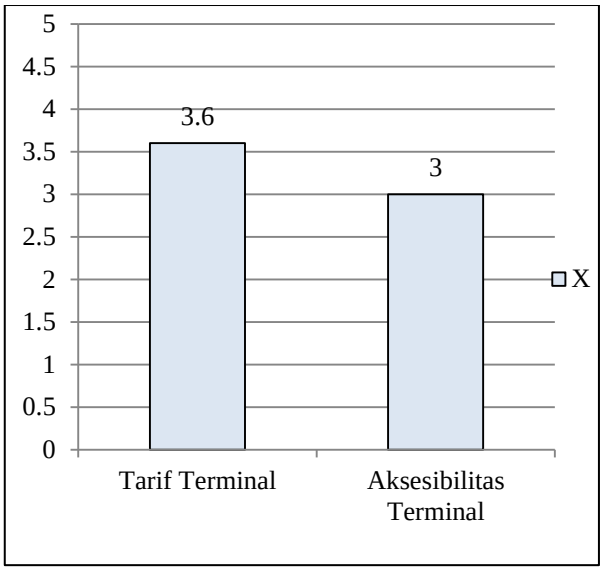
dalam variabel keterjangkauan terdiri dari: tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-10.

Tabel IV-10
Perhitungan Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
D.1	Tarif Terminal	-	6	28	37	9	289	3.6
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	16	47	17	-	241	3.0

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.10
Nilai Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

Tabel IV-10 menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan. Untuk tarif terminal menurut penumpang sudah cukup baik dan hampir mendekati baik artinya, tarif terminal menurut penumpang masih terjangkau. Aksesbilitas untuk menuju terminal dinilai cukup baik karena berada bukan di jalan nasional atau arteri primer namun berada di jalan arteri sekunder provinsi. dan masih cukup mudah untuk dijangkau. Untuk

penilaian penumpang tentang variabel keterjangkauan dapat dilihat pada **Gambar 4.10.**

4.1.4.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

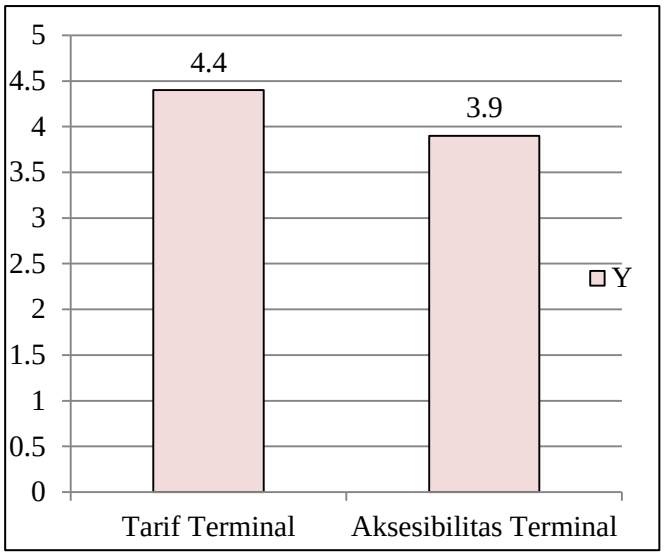
Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari preferensi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-11

Tabel IV-11
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
D.1	Tarif Terminal	-	-	7	34	39	352	4.4
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	-	14	57	9	315	3.9

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Pada Tabel IV-11 dijalaskan bahwa menurut penumpang tarif masuk terminal untuk angkutan umum masih dinilai penting, dimana jika tarif mahal maka semakin tinggi pula angkutan umum yang masuk ke dalam terminal. Aksesibilitas terminal dinilai penting, dan diharapkan mampu. Untuk penilaian preferensi penumpang tentang variabel Keterjangkauan dapat ilihat pada **Gambar 4.11.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.11
Nilai Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

4.1.4.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Variabel Keterjangkauan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang Angkutan umum terminal tentang keterjangkauan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.**12**

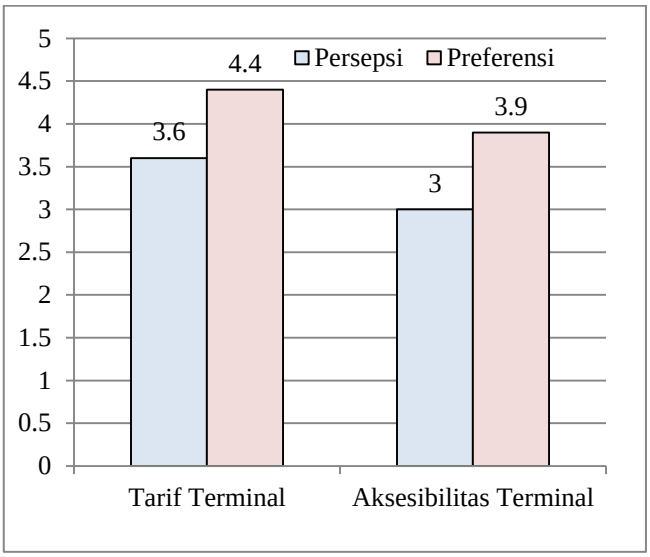
Tabel IV-12
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keterjangkauan

No	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
D.1	Tarif Terminal	289	352	3.6	4.4	-0.8
D.2	Aksesibilitas Terminal	241	315	3.0	3.9	-0.9

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-12 terlihat kesenjangan kedua sub variabel ini tidak begitu jauh. Dengan nilai kesenjangan sub variabel tarif terminal (-0.8) dan aksesibilitas terminal (-0.9) yang masih terlihat kecil, dan dilhat dari nilai persepasi dan preferensi, penilaian terhadap tarif terminal sudah baik, dengan harapan bahwa keterjangkauan akan tarif ini dianggap penting bagi penumpang begitu pula dengan aksesibilitas terminal, hanya saja persepsi terhadap hal ini masih dirasa

cukup bagi penumpang dengan tingkat kepentingan yang diharapkan penting untuk kedepannya. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini tentang perbandingan persepsi dan preferensi penumpang.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.12
Nilai Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

4.1.5 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang Angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel kesetaraan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang tentang variabel kesetaraan.

4.1.5.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Persepsi penumpang tentang variabel kesetaraan tidak bisa dinilai dikarenakan sub variabel yang terdiri dari jalur kursi roda belum tersedia fasilitasnya. Ini berari tidak ada penilaian untuk hal ini.

4.1.5.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kesetaraan dari preferensi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; Jalur khusus kursi roda. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-13

Tabel IV-13
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Kesetaraan

No	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
E.1	Jalur khusus kursi roda	3	20	45	12	-	226	2.8

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-13 menunjukan preferensi penumpang dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kesetaraan. Jalur khusus kursi roda menurut penumpang cukuplah penting. Karena menurut mereka penggunaan jalur kursi roda pada terminal membuatnya akan jarang atau bahkan tidak terpakai.

4.1.5.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Kesetaraan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum terminal tentang kesetaraan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.14.

Tabel IV-14
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Kesetaraan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
E.1	Jalur khusus kursi roda	0	226	0.0	2.8	-2.8

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-14 menjelaskan kesenjangan pada sub variabel Jalur khusus kursi roda ini tergolong besar karena tidak adanya nilai terhadap penilaian tentang jalur kursi roda ini dengan kepentingan yang cukup penting untuk pembuatan jalur kursi roda ini. Penumpang menilai bahwa dengan adanya jalur ini bisa membantu para penyandang cacat untuk menikmati fasilitas umum seperti masyarakat biasa.

4.1.6 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian penumpang Angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keteraturan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari penumpang di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian penumpang. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan penumpang tentang variabel keteraturan.

4.1.6.1 Persepsi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari: waktu tunggu Angkutan umum, kepastian kedatangan Angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-15.

Tabel IV-15
Perhitungan Analisis Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

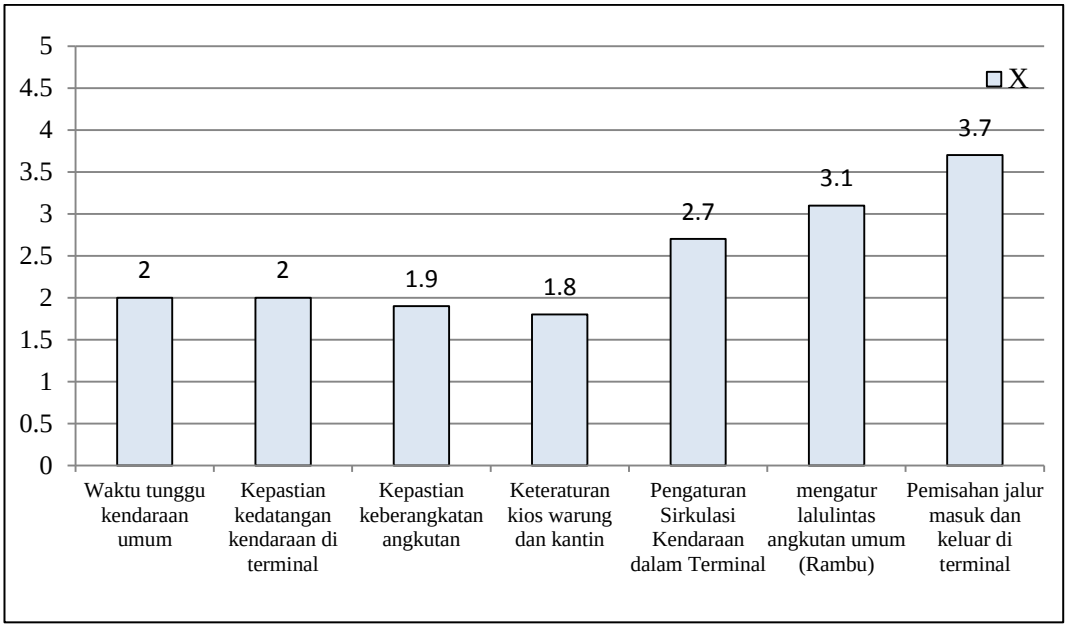
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	16	48	16	-	-	160	2.0
F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal	12	56	12	-	-	160	2.0
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	23	46	11	-	-	148	1.9
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	34	30	16	-	-	142	1.8

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
F.5	Pengaturan Sirkulasi Angkutan dalam Terminal	12	12	48	8	-	212	2.7
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	-	22	32	26	-	244	3.1
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-	-	31	43	6	295	3.7

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-15 menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan. Untuk sub variabel waktu tunggu Angkutan umum dinilai penumpang masih kurang, dengan standar maksimal 10-20 Menit, dinilai penumpang masih lebih dari waktu yang distandarkan oleh pemerintah. Itu artinya penumpang masih merasa kurang baik sub variabel waktu tunggu Angkutan umum, sehingga masih penumpang yang memilih menunggu angkuta di luar terminal. Kepastian kedatangan dinilai kurang, hal ini berkaitan erat dengan waktu tunggu Angkutan dan peran petugas terhadap kenyamanan penumpang. Penumpang menilai tidak ada kepastian mengenai kedatangan dan keberabgkatan Angkutan umum, hanya saja untuk jalur AKAP, sudah ada jadwal kedatangan dan keberangkatan yang jelas pengelola angkutan umum AKAP tersebut. untuk Pengaturan Sirkulasi Angkutan dalam Terminal dinilaisudah cukup baik, jadi penu pang menilai jarang terjadi kemacetan di dalam Terminal Makale. Keteraturan kios warung dan kantin dinilai paling buruk diantara variael keteraturan ini, terlihat dari nilai X yang kecil yakni1.8. penumpang menilai bahwa kios warung dan kantin ini membuat terminal terlihat *semberawut.* Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal sudah baik, karena jalur masuk dan keluar Angkutan umum sudah dipisahkan dengan jarak yang baik dan berjauhan. Untuk penilaian perspsi penumpang tentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.13.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.13
Nilai Persepsi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.1.6.2 Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari preferensi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari; waktu tunggu Angkutan umum, kepastian kedatangan Angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-16

Tabel IV-16
Perhitungan Analisis Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

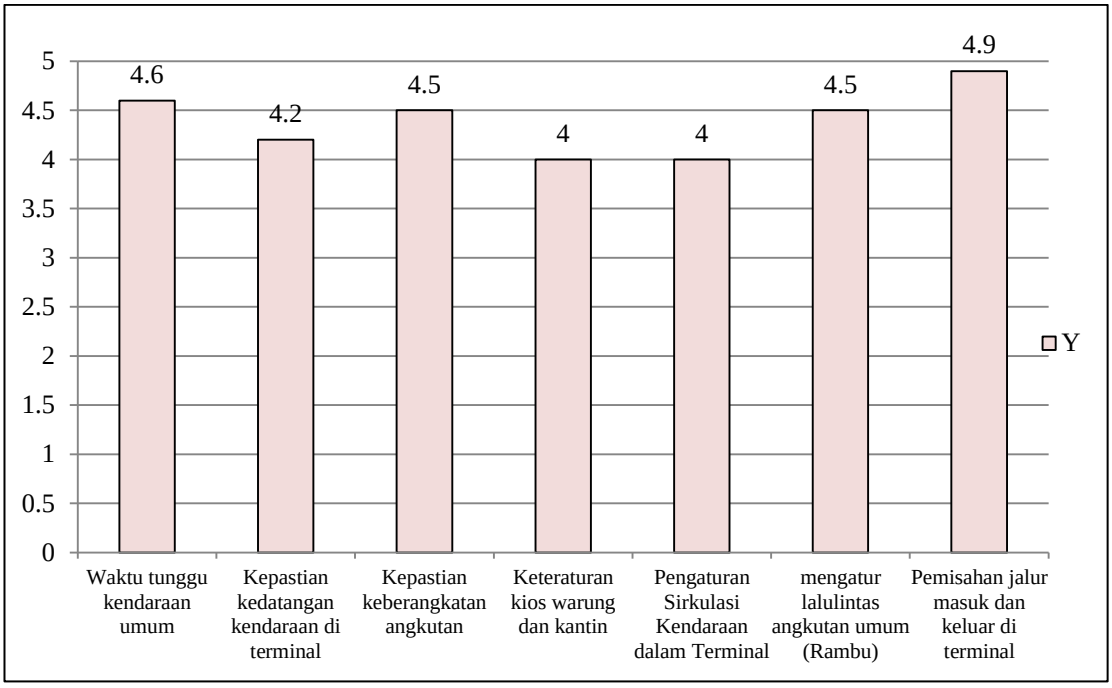
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	-	-	-	33	47	367	4.6
F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal	-	-	15	36	29	334	4.2
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	-	-	11	15	54	363	4.5
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	-	5	11	41	23	322	4.0

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
F.5	Pengaturan Sirkulasi Angkutan dalam Terminal	-	-	22	38	20	318	4.0
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	-	-	8	28	44	356	4.5
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-	-	-	7	73	393	4.9

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-16 menunjukan preferensi penumpang dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan. Waktu tunggu Angkutan umum sangatlah penting bagi para penumpang, mereka menilai bahwa disaat angkutan umum mengambil penumpang di terminal, angkuta umum haruslah mempunya rentan waktu yg tidak terlalu lama, sehingga penumpang pun merasa nyaman,. Kepastian kedatangan angkutan dinilai penting, sehingga para penumpang dengan pasti mengetahui jam-jam kedatangan penumpang Kepastian keberangkatan angkutan tidak terlepas dari waktu lamanya kendraan umum menunggu para penumpang. Penumpang berharap adanya kepastian beberapa menit keberangkatan dilakakukan setelah penumpang sudah berada di dalam angkutan. Keteraturan kios warung dan kantin dinilai penting bagi penumpang, karena dengan tidak teraturnya hal-hal ini dinilai mengakibatkan terminal terlihat seperti pasar. Sirkulasi Angkutan perlu diatur sehingga tidak terjadi salahnya jalur yang ditetapkan oleh setiap Angkutan dan dinilai penting oleh penumpang. Rambu-rambu yang ada dalam terminal sangatlah penting untuk mendukung sirkulasi Angkutan sehingga penumpang dengan mudah mengetahui jalur yang akan mereka gunakan untuk menuju Angkutan yg akan mereka tumpangi. Jalur pemisah antara masuk dan keluar Angkutan dalam terminal dinilai penting oleh penumpang sehingga tidak terjadinya kemacetan atau berpapasannya Angkutan satu dengan yang lainnya. Untuk penilaian preferensi penumpang tentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.14.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.14
Nilai Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.1.6.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Tentang Variabel Keteraturan

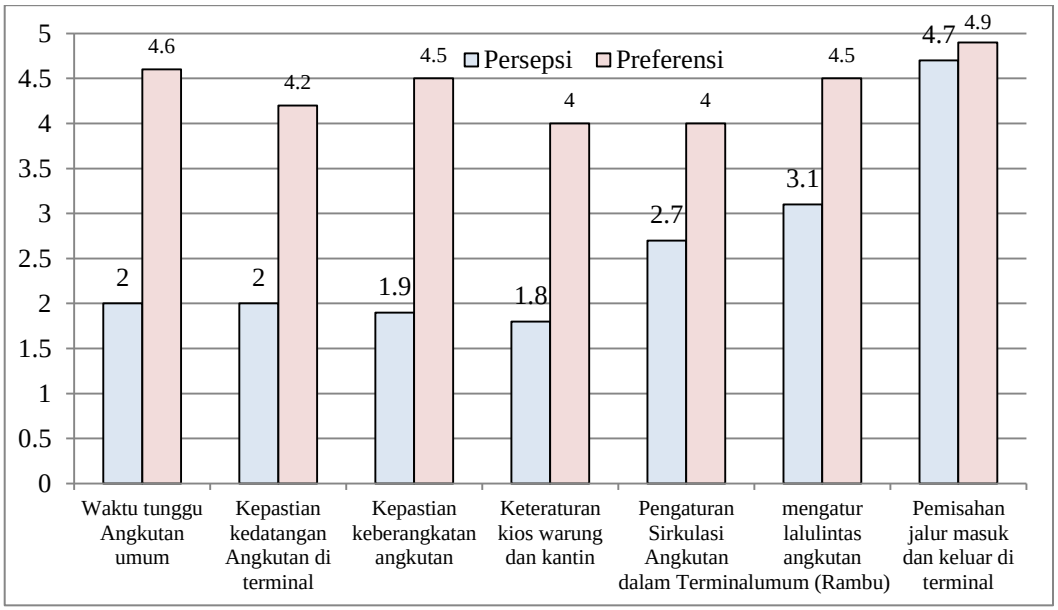
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi penumpang Angkutan umum terminal tentang keteraturan dapat dilihat keteraturan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan penumpang (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.17

Tabel IV-17
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
F.1	Waktu tunggu Angkutan	160	367	2.0	4.6	-2.6
F.2	Kepastian kedatangan	160	334	2.0	4.2	-2.2
F.3	Kepastian keberangkatan	148	363	1.9	4.5	-2.7
F.4	Keteraturan kios warung	142	322	1.8	4.0	-2.3
F.5	Pengaturan sirkulasi	212	318	2.7	4.0	-1.3
F.6	mengatur lalulintas	244	356	3.1	4.5	-1.4
F.7	Pemisahan jalur masuk dan	376	393	4.7	4.9	-0.2

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-17 dijelaskan kesenjangan terbesar pada variabel keteraturan adalah kepastian keberangkatan (2.7), waktu tunggu angkutan (2.6), Keteraturan kios warung (2.3), dan Kepastian kedatangan (2.2) .Apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut penumpang, pelayanan yang diberikan dari sub variabel-sub variabel tadi masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelyanan belum memberikan kepuasan kepada pengguna karena masih di bawah harapan pengguna.. Untuk pengaturan lalu lintas (rambu) (-1.4), pengeturan sirkulasi kendaraan (1.3) mempunya nilai kesenjangan yang kecil jika dilihat dari persepsi dan preferensi maka kedua sub variabel ini sudah cukup dalam tingkat pelayanannya. Sedangkan pemisah jalur masuk dan keluar mempunya nilai gap (0.2) artinya pelayanan yang diberikan sudah baik, dengan tingkat kepentingan yang dinilai penting. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini tentang perbandingan persepsi dan preferensi penumpang.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.15
Nilai Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.1.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Penumpang Terminal Makale

Dari analisis persepsi dan preferensi penumpang kendraaan umum dapat disimpulkan bahwa rata-rata rata secara keseluruhan masih kurang dan hampir mendekati dan sesuai dengan keinginan penumpang untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini hasil nilai pembobotan antara persepsi (X) dan preferensi (Y):

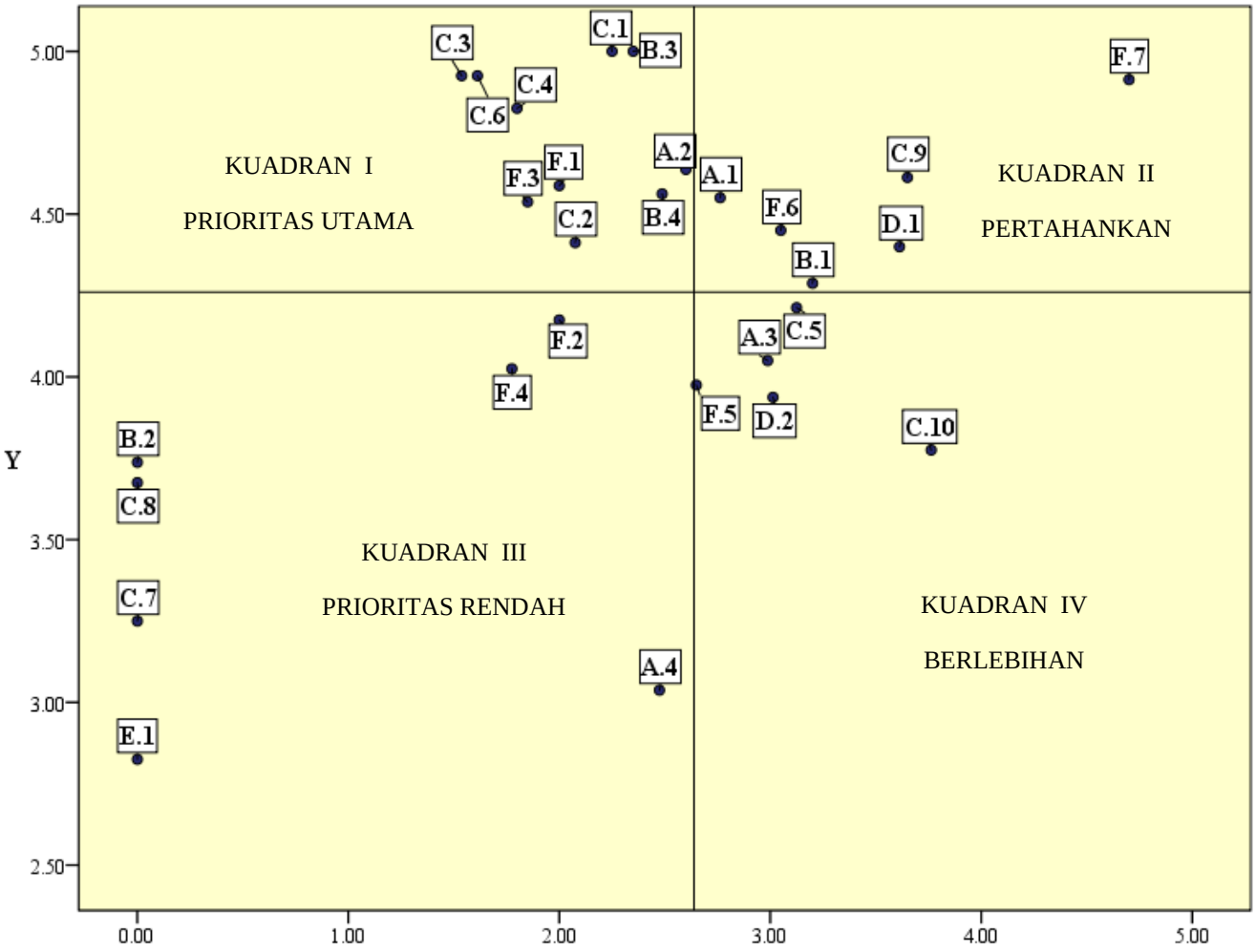
Tabel IV-18
Bobot Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel	No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
A. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	221	364	2.8	4.6	-1.8
	A.2	Petugas Keamanan	208	371	2.6	4.6	-2.0
	A.3	Aduan Layanan	239	324	3.0	4.1	-1.1
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	198	243	2.5	3.0	-0.6
B. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	256	343	3.2	4.3	-1.1
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0	299	0.0	3.7	-3.7
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	188	400	2.4	5.0	-2.7
	B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	199	365	2.5	4.6	-2.1
C. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	180	400	2.3	5.0	-2.8
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	166	353	2.1	4.4	-2.3
	C.3	Fasilitas kebersihan	123	394	1.5	4.9	-3.4
	C.4	Tempat istirahat	144	386	1.8	4.8	-3.0
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	250	337	3.1	4.2	-1.1
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	129	394	1.6	4.9	-3.3
	C.7	Mushollah	0	260	0.0	3.3	-3.3
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0	294	0.0	3.7	-3.7
	C.9	Kios warung dan kantin	292	369	3.7	4.6	-1.0
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	301	302	3.8	3.8	0.0
D. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	289	352	3.6	4.4	-0.8
	D.2	Aksesibilitas Terminal	241	315	3.0	3.9	-0.9
E. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0	226	0.0	2.8	-2.8
F. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	160	367	2.0	4.6	-2.6
	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal	160	334	2.0	4.2	-2.2
	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	148	363	1.9	4.5	-2.7
	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	142	322	1.8	4.0	-2.3
	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal	212	318	2.7	4.0	-1.3
	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	244	356	3.1	4.5	-1.4
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	376	393	4.7	4.9	-0.2
Jumlah			**5066**	**119.3**	**63.3**	**119.3**	
Rata-rata (X, Y)					**2.6**	**4.3**	

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari hasil analisis persepsi dan preferensi penumpang di atas tentang tingkat pelayanan Terminal Makale, maka diketahuilah prioritas-prioritas yang harus dibenahi oleh pemerintah untuk menambahkan tingkat pelayanan yang optimal untuk pengguna. Dengan menggunakan analisis kuadran ini bisa dilihat

mana variabel yang harus diprbaiki dengan prioritas yang tingga, variabel yang dipertahankan kinerjanya, variabel prioritas rendah dan variabel berlebihan dengan menggunakan analisis kuadran ini. Variabel variabel apa saja yang ada di kuardannya masing-masing dapat dilihat pada hasil analisis kuadran di bawah ini:



Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.7	Mushollah
A.2	Petugas Keamanan	C.8	Tempat Penitipan Barang
A.3	Aduan Layanan	C.9	Kios warung dan kantin
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.1	Tarif Terminal
B.2	Fasilitas Kesehatan	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	E.1	Jalur khusus kursi roda
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
C.3	Fasilitas kebersihan	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin
C.4	Tempat istirahat	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar4.16
Hasil Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Tingkat PelayananTerminal Makale

Kuadran I (Prioritas Utama). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut penumpang, namun kinerjanya masih rendah. Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Sub variabel-sub variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan tingkat pelayanan Terminal Makale tetap berkonsentrasi pada kuadran ini dalam rangka pengembangannya, sehingga sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini dapat segera diperbaiki untuk ditingkatkan kualitasnya. Implikasinya sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: Petugas Keamanan, Efektifitas pelaksanaan Terminal Makale, kondisi lalu lintas Angkutan, respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, kebersihan kamar kecil, waktu tunggu Angkutan umum, kepastian keberangkatan Angkutan umum.

Kuadran II (Pertahankan). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan kinerja yang juga dinilai baik oleh penumpang Angkutan umum . Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini merupakan atibute yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi dari tingkat pelayanan Terminal Makale dalam penilaian penumpang. Pihak pengelola Terminal Makale perlu menjaga kualitas dari Sub variabel-sub variabel yang berada di kuadran II ini serta mempertahankan kinerjanya terhadap Sub variabel-sub variabel tersebut, atau dengan terus meningkatkan kualitas dari Sub variabel-sub variabel tersebut. Sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: Lampu Penerangan, Kondisi fisik jalan dalam terminal, ketersediaan Kios warung dan kantin, Tarif Terminal, mengatur lalulintas (rambu-rambu), Pemisahan jalur masuk dan keluar Terminal Makale.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai

kurang oleh penumpang. Oleh pihak pengelola terminal perlu melakukan perbaikan kinerja terhadap sub variabel-sub variabel tersebut sehingga tidak harus untuk dihilangkan, namun dapat diatasi dengan melakukan perbaikan saja berupa peningkatan kualitas dan kuantitasnya, sehingga manfaat akan keberadaan sub-variabel tersebut lebih dirasakan manfaatnya oleh penumpang. Adapun sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: fasilitas keamanan , fasilitas kesehatan , tempat penitipan barang, mushollah, jalur khusus kursi roda, kepastian kedatangan Angkutan di terminal, dan keteraturan kios warung dan kantin. dari antara tujuh sub variabel ini, terdapat 3 sub variabel yang dinilai berdasarkan persepsi karena fasilitas ini memang telah disediakan yaitu fasilitas keamanan kepastian kedatangan Angkutan di terminal, dan keteraturan kios warung dan kantin yang terdapat dalam pelayanan, sehingga sub variabel-sub variabel seperti ini harus lebih ditingkatkan lagi walaupun bukan menjadi prioritas. Untuk fasilitas kesehatan , tempat penitipan barang, mushollah dan jalur khusus kursi roda, dinilai kurang begitu penting untuk diadakan. Walaupun ada beberapa penumpang yang menginginkan diadakannya sub variabel-sub variabel ini.

Kuadran IV (Berlebihan). Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan. Sub variabel-sub variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk tidak dilakukannya peningkatan mutu karena hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan. Sub variabel-sub variabel l yang yang terdapat dalam kuadran ini antara lain; Aduan Layanan, Ketersediaan Kamar Kecil, Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal, Aksesibilitas Terminal, dan Ketersediaan Tempat Parkir.

Tabel IV-19
Hasil Analisis Kuadran Penumpang Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
A. KEAMANAN	**A.2**	**A.1**	**A.4**	**A.3**
B. KESELAMATAN	**B.3** **B.4**	**B.1**	**B.2**	**-**
C. KENYAMANAN	**C.1** **C.2** **C.3** **C.4** **C.6**	**C.9**	**C.7** **C.8**	**C.5** **C.10**
D. KETERJANGKAUAN	**-**	**D.1**	**-**	**D.2**
E. KESETARAAN	**-**	**-**	**E.1**	**-**
F. KETERATURAN	**F.1** **F.3**	**F.6** **F.7**	**F.2** **F.4**	**F.5**

Keterangan:

A.1 Lampu Penerangan
A.2 Petugas Keamanan
A.3 Aduan Layanan
A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)
B.1 Kondisi fisik jalan di dalam terminal
B.2 Fasilitas Kesehatan
B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban
B.4 Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal
C.1 Respon Petugas terhadap keluhan
C.2 Kemudahan Layanan informasi
C.3 Fasilitas kebersihan
C.4 Tempat istirahat
C.5 Ketersediaan Kamar Kecil
C.6 Kebersihan Kamar Kecil
C.7 Mushollah
C.8 Tempat Penitipan Barang
C.9 Kios warung dan kantin
C.10 Ketersediaan Tempat Parkir
D.1 Tarif Terminal
D.2 Aksesibilitas Terminal
E.1 Jalur khusus kursi roda
F.1 Waktu tunggu Angkutan umum
F.2 Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
F.3 Kepastian keberangkatan angkutan
F.4 Keteraturan kios warung dan kantin
F.5 Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
F.6 mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel di atas, menunjukan bahwa untuk variabel keamanan, keempat sub variabelnya secara merata berada di tiap kuadran. Hal ini menunjukan bahwa menurut penumpang angkutan umum, sub variabel yang tergolong dalam variabel keamanan yang menjadi prioritas utama adalah Petugas keamanan (A.2) dan menurut penumpang sudah baik dan harus dipertahankan adalah lampu penerangan (A.1). yang menjadi prioritas rendah dari variabel keamanan adalah

sub variabel fasilitas keamanan/ pos keamanan (A.4) dan dianggap berlebihan dalam pelayanannya adalah Aduah Layanan (A.3). secara keseluruhan variabel ini dinilai cukup baik.

Hasil analisis kuadran dari variabel keselamatan menunjukan dua dari empat sub variabel yang terdapat pada variabel keselamatan menjadi prioritas utama, kedua varibel ini dinilai harus segera diperbaiki guna peningkatan pelayanan Terminal Makale. Kedua sub variabel ini adalah Efektifitas pelaksanaan penertiban (B.3) dan Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal (B.). selanjutnya yang menjadi perioritas rendah adalah fasilitas kesehatan (B.2), dan yang dipertahankan dari variabel keselamatan adalah sub variabel kondisi fisik jalan (B.1). kuadran IV atau yang dianggap berlebihan, tidak ada sub variabel keselamatan yang termasuk didalamnya. Secara keseluruhan, variabel keselamtan dinilai kurang baik dan harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

Variabel kenyamanan juga masih perlu diperhatikan lagi guna meningkatkan tingkat pelayanannya. Terlihat dari sepuluh sub variabel, 5 diantaranya termasuk dalam prioritas utama yang perlu ditingkatkan menurut hasil analisis kuadran. Kelima kuadran tersebut adalah Respon Petugas terhadap keluhan (C.1), Kemudahan Layanan informasi (C.2), Fasilitas kebersihan (C.3), Tempat istirahat (C.4), dan Kebersihan Kamar Kecil (C.6). Hanya satu sub variabel yang dinilai perlu dipertahankan yaitu kios, warung dan kantin (C.9). yang menjadi prioritas rendah pada variabel kenyamanan adalah Tempat Penitipan Barang (C.7) dan Kios warung dan kantin (C.8). sedangkan yang dinggap berlebihan menurut penumpang tentang variabel kenyamanan adalah sub variabel Ketersediaan Kamar Kecil (C.5), dan Ketersediaan Tempat Parkir (C.10)

Untuk variabel keterjangkauan yang terdiri dari dua sub variabel saja, dinilai sudah baik. Kedua sub variabel ini termasuk dalam kuadran yang dinilai baik, yakni kuadran pertahankan: Tarif Terminal (D.1 dan kuadran yang dinilai berlebihan: Aksesibilitas Terminal (D.2). Variabel keterjangkauan yang hanya terdapat satu sub variabel yakni : jalur khusus kursi roda (E.1) dinilai masih rendah prioritasnya oleh penumpang. Kesetaraan kurang dianggap penting oleh

responden, karena tidak ada responden yang membutuhkan hal tersebut secara pribadi.

Variabel keteraturan yang terdiri dari tujuh atibut, terbagi hampur rata pada setiap kuadran. Ada dua sub variabel yang menjadi prioritas utama dari variabel ini yakni Waktu tunggu Angkutan umum (F.1) dan Kepastian keberangkatan angkutan (F.3). yang dinilai baik dan dipertahankan adalah variabel mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)(F.6), dan Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7), sedangkan yang menjadi prioritas rendah adalah Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2) dan Keteraturan kios warung dan kantin (F.4). Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal (F.5) dikatakan berlebih atau sudah sangat baik. secara keseluruhan varibel keteraturan ini dianggap cukup penting dan cukup baik oleh penumpang angkutan umum di Terminal Makale

4.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Pelayanan Terminal Makale

Sopir angkutan umum di Terminal Makale yang memberikan responden dalam penelitian berjumlah 20 orang. Sebanyak 60% sopir angkutan umum bekerja 8-11 jam perhari ini membuktikan bahwa sopir-sopir ini menjadikan pekerjaan sebagai pekerjaan utama. 5% atau satu orang, bekerja hanya 1-3 jam. Ini membuktikan bahwa, masih ada "sopir tembak" yang mengendarai mobil penumpang. Biasa pekerjaan utama mereka bukanlah sebagai sopir angkutan umum. 35% dari sopir angkutan dan melayani trayek angkutan kota (makale), 25 % melayani AKDP (Rantepao- Makale).

Berikut ini merupakan hasil dari analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum mengenai keenam variabel yaitu; keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Keenam variabel ini dinilai berdasarkan kondisi eksisiting yang ada, dan penilaian harapan sopir angkutan umum mengenai tingkat pelayanan di Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja.

4.2.1 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keamanan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umum di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis Kesenjangan merupakan penialain terhadap Kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umum tentang variabel keamanan.

4.2.1.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Keamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari persepsi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan layanan, fasilitas keamanan. hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-20 di bawah ini:

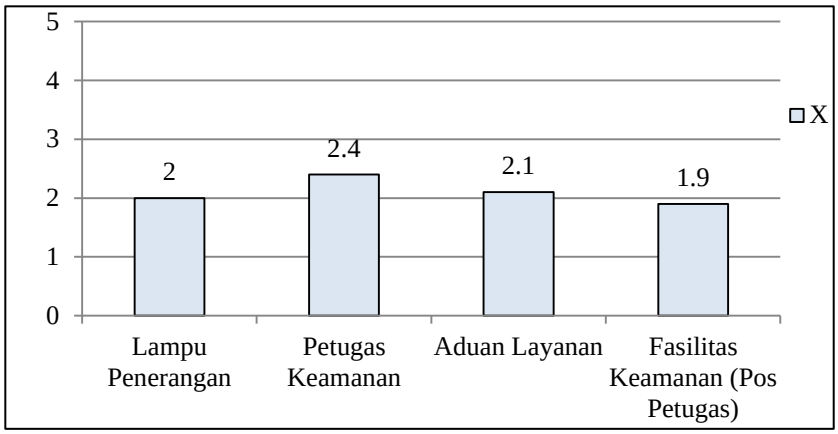
Tabel IV-20
Perhitungan Analisis Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Keamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
A.1	Lampu Penerangan	5	11	4	-	-	39	2.0
A.2	Petugas Keamanan	1	10	9	-	-	48	2.4
A.3	Aduan Layanan	3	12	5	-	-	42	2.1
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	6	6	6	-	-	38	1.9

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-20 di atas menunjukan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat untuk menilai tingkat pelayanan yang berhubungan dengan variabel keamanan terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan kondisi eksisting yang ada. Untuk sub variabel lampu penerangan, sopir angkutan umum menilai kurang baik dengan nilai rat-rata (2.0) dan masih harus ditingkatkan lagi karena beberapa sopir dan angkutannya pada malam hari memilih menempati terminal. Petugas keamanan dinilai masih kurang baik dalam pelaksanaan tugas dengan nilai (2.4) menurut sopir angkutan umum petugas keamanan kurang terlihat pada saat bertugas di terminal. Untuk aduan layanan juga dinilai kurang baik dengan nilai (2.1) karena menurut sopir, aduan yang diadukan lama untuk ditindak lanjuti. Fasilitas keamanan dinilai masih kurang baik juga dengan nilai (1.9), hal ini dikarenakan tidak dimanfaatkan dengan baik oleh petugas keamanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.17



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.17
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keamanan

4.2.1.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Angkutan Umum Tentang Keamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal. Sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan layanan, fasilitas keamanan. hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-21 di bawah ini:

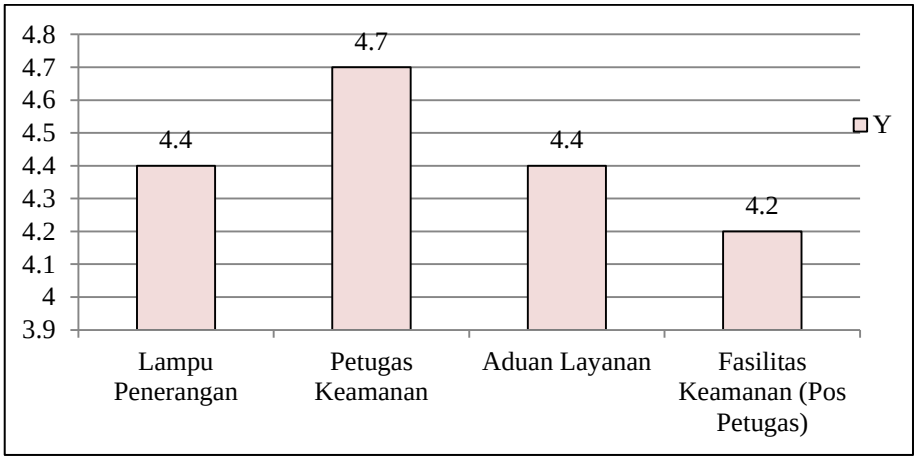
Tabel IV-21
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
A.1	Lampu Penerangan	-	-	-	12	8	88	4.4
A.2	Petugas Keamanan	-	-	-	6	14	94	4.7
A.3	Aduan Layanan	-	-	-	12	8	88	4.4
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	-	-	-	16	4	84	4.2

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-21 menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat menilai

tingkat pelayanan Terminal Makale yang berhubungan dengan variabel keamanan. terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan harapan sopir angkutan umum. Untuk lampu penerangan harapan sopir angkutan umum untuk lebih lagi ditingkatkan dari yang ada, hal ini terlihat dari kepentingan sopir angkutan umum yang memberi penilaian penting deangan nilai (4.4), hal ini dikarenakan pada malam hari ada beberapa dari sopir yang lebih memilih beristirahat bersama kendaraannya di dalam Terminal Makale. Petugas keamanan dinilai sangat penting oleh sopir angkutan umum karena dengan petugas keamanan, Terminal Makale akan dirasakan aman oleh sopir angkutan umum dan jika ada konflik yang terjadi, maka akan diselasaikan dengan cepat. Besar nilai rata-rata untuk petugas keamanan yaitu (4.7). Aduan layanan dinilai penting oleh sopir angkutan umum dan hal ini tidak terlepas dari kondisi petugas dilapangan. Besar nilai rata-rata untuk aduan layanan yaitu (4.4). Fasilitas keamanan seperti pos keamanan dinilai penting untuk ditingkatkan karena menurut sopir angkutan umum dengan adanya pos keamanan yang lebih baik, petugas akan melakukan tugasnya dengan baik. selain itu harapan sopir supaya sumber daya manusia untuk petugas lebih ditingkatkan lagi. Besar nilai rata0rata harapan sopir tentang pos petugas adalah (4.2). Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.18
Nilai Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

4.2.1.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keamanan

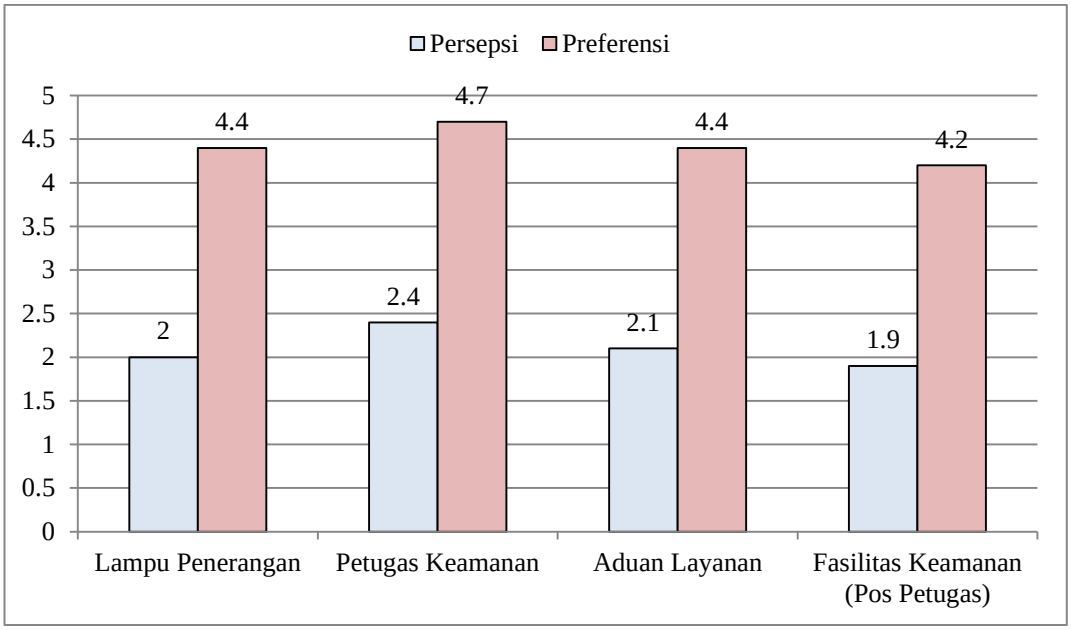
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang keamanan dapat dilihat kesenjangan (gap) dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.22

Tabel IV-22
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi
Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
A.1	Lampu Penerangan	39	88	2.0	4.4	-2.5
A.2	Petugas Keamanan	48	94	2.4	4.7	-2.3
A.3	Aduan Layanan	42	88	2.1	4.4	-2.3
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	38	84	1.9	4.2	-2.3

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-22 pada variabel keamanan, semua kesenjangan mempunyai nilai yang tidak berbeda jauh. Besar nilai sub variabel adalah petugas keamanan (-2.5), lampu penerangan (-2.3) dan aduan layanan (-2.3) dan fasilitas keamanan (pos petugas) (-2.3). Apabila besarnya Kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi menurut sopir angkutan umum, pelayanan yang diberikan petugas, kondisi lampu penerangan, aduan layanan, dan fasilitas keamanan (pos petugas) masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai Kesenjangan dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan belum memberikan kepuasan karena masih di bawah harapan sopir angkutan umum. Jadi untuk variabel keamanan dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan yang dirasakan sopir angkutan umum.



Gambar 4.19
Nilai Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keamanan

4.2.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keselamatan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umumdi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis Kesenjangan merupakan penialain terhadap Kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umum tentang variabel keselamatan.

4.2.2.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari persepsi penumpang di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari: kondisi fisik jalan didalam terminal, Fasilitas kesehatan berupa ruang kesehatan atau puskesmas, efektifitas pelaksanaan ketertiban guna keselamatan di terminal,serta kondisi lalu lintas Angkutan di Terminal Makale. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-23.

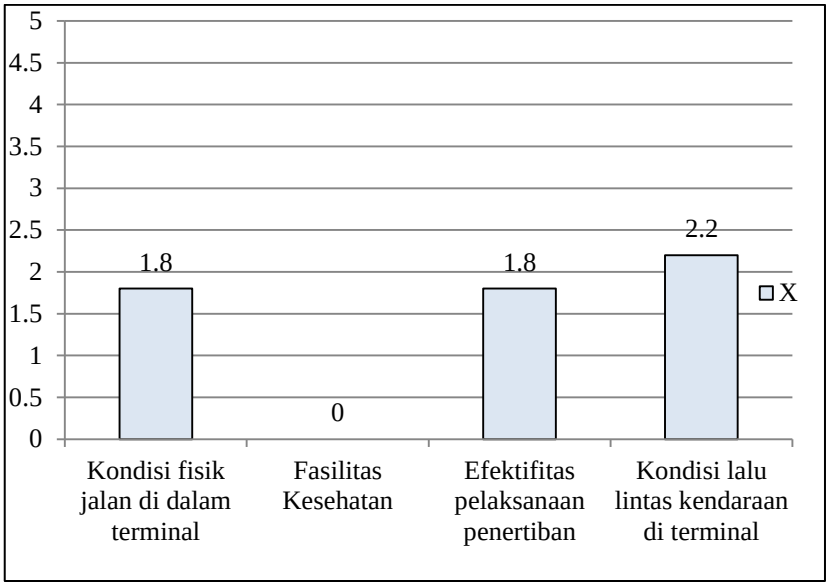
Tabel IV-23
Perhitungan Analisis Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

No	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	8	8	4	-	-	36	1.8
B.2	Fasilitas Kesehatan	-	-	-	-	-	0	0.0
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	6	13	1	-	-	35	1.8
B.4	Kondisi lalu lintas angkutan di terminal	4	9	7	-	-	43	2.2

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-23 di atas menunjukan jumlah dan bobot persepsi dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan. Penilaian sopir angkutan umum tentang varibel keselamatan dinilai sangat cermat. Untuk sub variabel kondisi fisik jalan di terminal dinilai kurang baik dengan nilai sebesar (1.8). Hal ini dikarenakan masih ada jalan di dalam terminal yang masih berlubang dan bisa mengganggu aktivitas lalu lintas di terminal. Fasilitas kesehatan belum bisa dinilai karena Terminal Makale belum memiliki fasilitas kesehatan. Efektifitas pelaksanaan penertiban menurut sopir angkutan umum kurang efektif, karena masih ada sopir-sopir “nakal” yang melanggar aturan namun belum optimal untuk ditertibkan. Pelaksanaan penertiban ini diberi nilai sebesar (1.8). Kondisi lalu lintas angkutan di terminal masih kurang baik, dengan nilai (2.2). hal ini dikarenakan kejelasan jalur masih belum ditetapkan dengan baik. Untuk penilaian sopir angkutan umum tentang variabel keselamatan dapat dilihat pada Gambar 4.20.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.20
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

4.2.2.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan terdiri dari; kondisi fisik jalan di dalam terminal, fasilitas kesehatan, dan kondisi lalu lintas angkutan di terminal. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-24 di bawah ini:

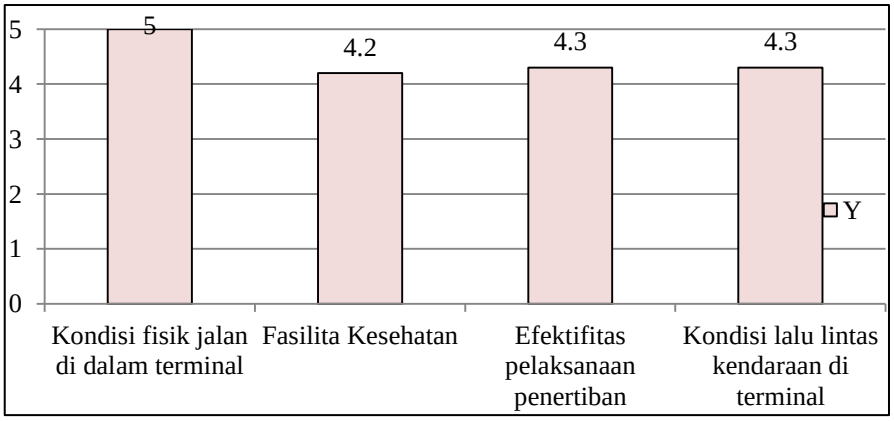
Tabel IV-24
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	-	-	-	-	20	100	5.0
B.2	Fasilitas Kesehatan	-	-	2	13	5	83	4.2
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	-	-	-	14	6	86	4.3
B.4	Kondisi lalu lintas angkutan di terminal	-	-	-	15	5	85	4.3

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-24 menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat menilai tingkat pelayanan Terminal Makale yang berhubungan dengan variabel keselamatan. Terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan harapan sopir angkutan umum. Kondisi fisik jalan di dalam terminal, sopir angkutan umum menilai bahwa hal ini sangatlah penting dengan nilai (5.0) semua sopir menjawab sangat penting untuk sub variabel ini. Hal ini dikarenakan bahwa dengan fasilitas jalan yang baik akan memberikan pelayanan yang baik pula untuk sopir angkutan umum. Fasilitas kesehatan masih dinilai penting, walaupun pada awalnya fasilitas ini tidak terdapat dalam Terminal Makale namun dirasakan cukup penting untuk pertolongan pertama para sopir angkutan umum yang membutuhkan pertolongan medis. Nilai harapan sopir sebesar (4.2). Sopir angkutan umum menilai bahwa penertiban pada Terminal Makale haruslah menjadi penting karena jika pelaksanaan penertiban efektif maka akan berdampak baik bagi para pengguna terminal. Nilai penilaian tentang pelaksanaan penertiban yaitu sebesar (4.3). Kondisi lalu lintas di dalam terminal menurut sopir angkutan umum penting (4,3) dengan alasan bahwa kondisi lalu lintas yang baik akan meminimalkan konflik sesama sopir. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.21
Nilai Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

4.2.2.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keselamatan

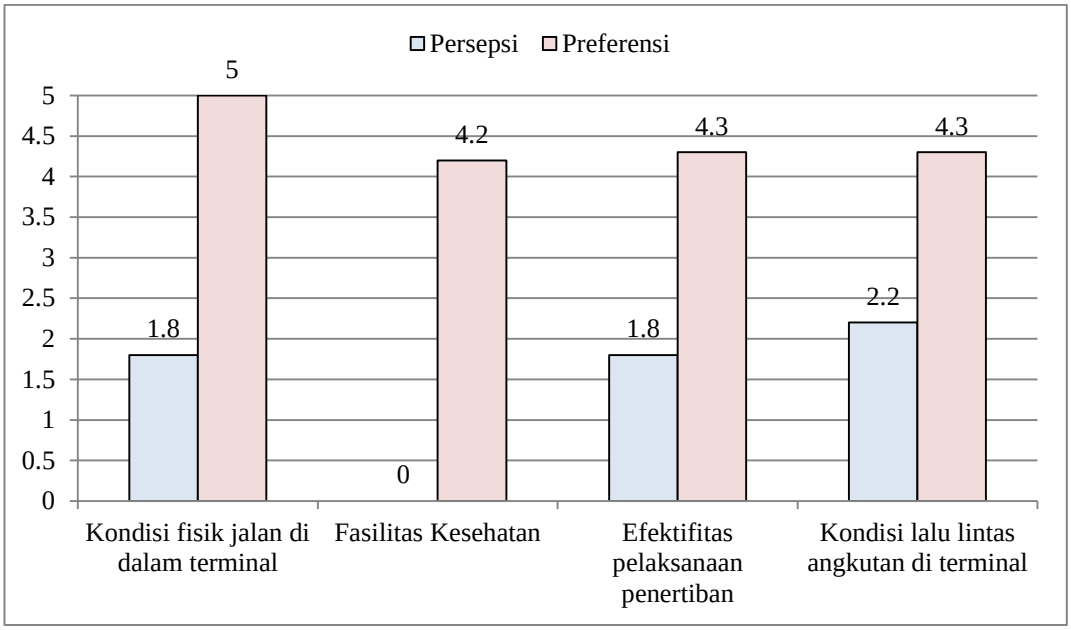
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang keselamatan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-25.

Tabel IV-25
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi
Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	Kesenjangan
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	36	100	1.8	5.0	-3.2
B.2	Fasilitas Kesehatan	0	83	0.0	4.2	-4.2
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	35	86	1.8	4.3	-2.6
B.4	Kondisi lalu lintas angkutan di terminal	43	85	2.2	4.3	-2.1

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-25 Kesenjangan terbesar pada variabel keselamatan yaitu pada fasilitas kesehatan (-4.2), jika dilihat dari bobot persepsi dan preferensinya besarnya nilai Kesenjangan pada fasilitas kesehatan di karenakan fasilitas kesehatan pada Terminal Makale sebelumnya belum ada, namun tingkat kepentingannya masih diangap sangat penting. Selanjutnya untuk efektifitas pelaksanaan penertiban (-2.6), kondisi lalu lintas angkutan di (-2.1), dan kondisi fisik jalan di dalam terminal (-3.2), apabila besarnya Kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum sub variabel menurut sopir angkutan umum maka pelaksanaan penertiban bagi yang melanggar larangan, kondisi lalu lintas dalam terminal, dan kondisi fisik jalan dengan prioritas kepentingan sangat penting maka, tingginya nilai kesenjangan dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan terminal belum memberikan kepuasan kepada sopir angkutan umum karena masih di bawah harapan sopir angkutan umum . jadi menurut sopir angkutan umum secara garis besar variabel keselamatan perlu ditingkatkan lagi pelayanan agar sopir angkutan umum bisa merasakan pelayanan yang baik.



Gambar 4.22
Nilai Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keselamatan

4.2.3 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel kenyamanan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umum di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umum tentang variabel kenyamanan.

4.2.3.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari persepsi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari: respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-26.

Tabel IV-26
Perhitungan Analisis Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

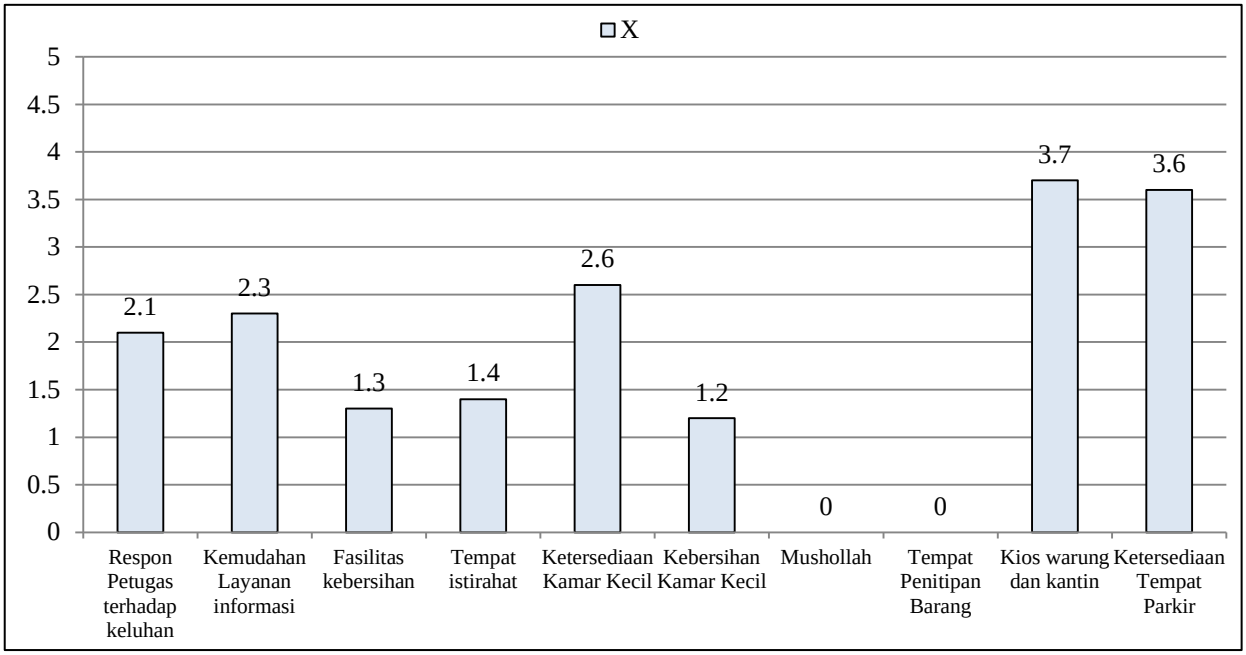
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	3	12	5	-	-	42	2.1
C.2	Kemudahan Layanan informasi	2	11	7	-	-	45	2.3
C.3	Fasilitas kebersihan	15	5	-	-	-	25	1.3
C.4	Tempat istirahat	13	7	-	-	-	27	1.4
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	-	8	12	-	-	52	2.6
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	16	4	0	-	-	24	1.2
C.7	Mushollah	-	-	-	-	-	0	0.0
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	-	-	-	-	0	0.0
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	6	14	-	74	3.7
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	-	8	12	-	72	3.6

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-26. dapat dilihat bahwa respon sopir angkutan umum mengenai variabel keselamatan menilai sesuai fakta yang ada. Tabel di atas menunjukan bahwa menurut sopir angkutan umum sub variabel kios warung dan kantin dan sub variabel Ketersediaan Tempat Parkir memiliki nilai masing-masing (3.7) dan (3.6) karena menurut sopir angkutan umum kedua sub variabel ini sudah baik dalam ketersediaannya di Terminal Makale. Untuk sub variabel ketersediaan kamar kecil bobot penilaiannya adalah (2.6) yang artinya ketersediaan kamar kecil sudah dianggap cukup oleh sopir angkutan umum. Pada sub variabel Kemudahan Layanan informasi dan Respon Petugas terhadap keluhan memiliki bobot masing-masing (2.3) dan (2.1). hal ini menunjukan bahwa kedua atibut ini masih kurang baik dalam melayani sopir angkutan umum. Karena menurut sopir petugas memang lamban dalam respon terhadap para sopir angkutan umum. Pada sub variabel fasilitas kebersihan dinilai tidak baik karena hanya terdapat 2 tempat sampah besar dipinggiran terminal namun tidak terdapat tempat-tempat sampah kecil disekitar terminal. Tempat istirahat dinilai tidak baik (1.4), terlihat dari tempat-tempat istirahat yang sudah tidak terawat lagi. Kebersihan kamar kecil dinilai tidak baik. karena masih kotor dan tidak terawat lagi (1.2). Mushollah sebagai salah satu fasilitas penunjang terminal sebagai tempat ibadah belum ada di

Terminal Makale. Untuk penilaian sopir angkutan umum tentang variabel kenyamanan dapat dilihat pada **Gambar 4.16.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.23
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.2.3.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari; respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Hasil perhitungannya dapat dilihat di bawah ini:

Tabel IV-27
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

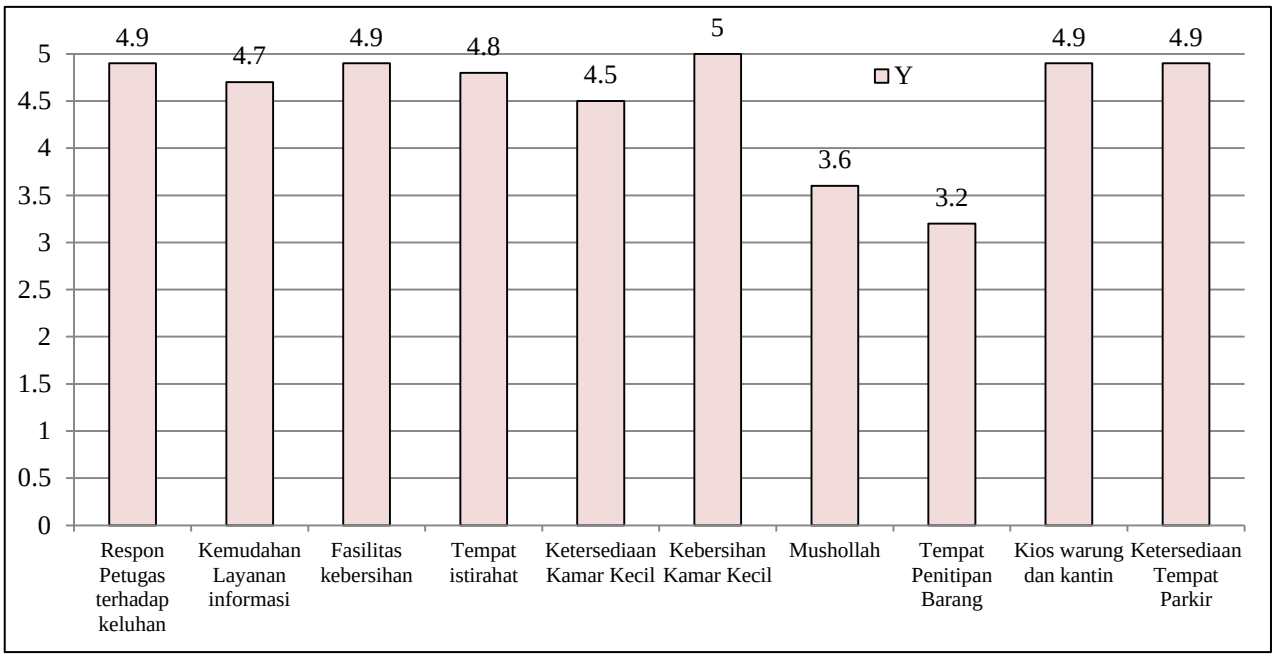
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	-	-	-	3	17	97	4.9
C.2	Kemudahan Layanan informasi	-	-	-	7	13	93	4.7
C.3	Fasilitas kebersihan	-	-	-	2	18	98	4.9
C.4	Tempat istirahat	-	-	-	5	15	95	4.8
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	-	-	-	11	9	89	4.5
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	-	-	-	-	20	100	5.0
C.7	Mushollah	-	-	12	4	4	72	3.6
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	-	17	3	-	63	3.2
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	-	2	18	98	4.9
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	-	-	3	17	97	4.9

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-27 menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat menilai tingkat pelayanan Terminal Makale yang berhubungan dengan variabel kenyamanan. terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan harapan sopir angkutan umum. Untuk sub variabel respon petugas terhadap keluhan dinilai sangat penting (4.9) guna pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Harapan sopir angkutan umum, ketika ada keluhan, respon petugas haruslah tanggap dalam tugasnya. Kemudahan layanan informasi dinilai penting (4.7) guna menyampaikan segala sesuatu tentang perubahan atau apapun yang berkaitan dengan informasi terhadap sopir angkutan umum. Fasilitas kebersihan sangatlah penting pada Terminal Makale (4.9) menurut sopir angkutan umum, sehingga terminal tidak terlihat kotor dan indentik dengan *semberawut.* Tempat istirahat dinilai sangatlah penting (4.8), karena sopir angkutan umum ingin merasakan nyamannya beristirahat sejenak di terminal sambil menanti angkutan umum mereka akan dikendaraai. Ketersediaan kamar kecil dinilai oleh sopir angkutan umum sangat penting (4.5) untuk Terminal Makale. Ketersediaan tanpa kebersihan membuat pelayananan semakin rendah, jadi penilaian terhadap kebersihan kamar kecil sangatlah penting karena semua sopir menjawab sangat

penting (5.0). Musollah menjadi penting, karena sopir angkutan umum menilai bahwa ada beberapa rekan mereka yang membutuhkan mushollah tersebut untuk beribadah dengan nilai rata-rata (3.6). Tempat penitipan barang dinilai cukup penting atau biasa saja, karena sopir tidak terlalu membutuhkan itu dengan nilai sebesar (3.2). Kios, kantin dan warung menjadi penting buat sopir angkutan umum karena sopir angkutan umum di terminal terkadang merasa lapar atau haus sehingga penilaian mereka sangalah penting (4.9). Tempat parkir dinilai sangat penting (4.9) untuk sopir angkutan umum dan tempat parkir yang baik dan nyaman yang dibutuhkan. Untuk penilaian sopir angkutan umum tentang variabel kenyamanan dapat ilihat pada **Gambar 4.17**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.24
Nilai Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.2.3.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Kenyamanan

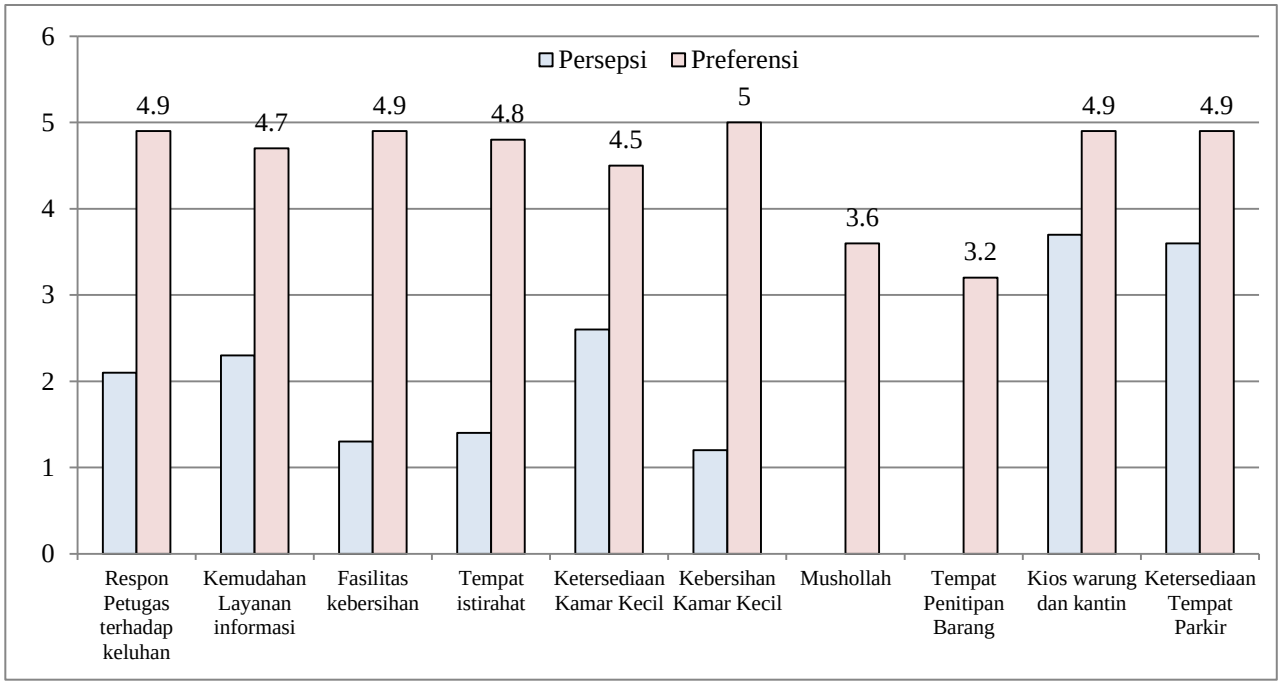
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang kenyamanan dapat dilihat Kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-28.

Tabel IV-28
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi
Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Kenyamanan

No	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	42	97	2.1	4.9	-2.8
C.2	Kemudahan Layanan informasi	45	93	2.3	4.7	-2.4
C.3	Fasilitas kebersihan	25	98	1.3	4.9	-3.7
C.4	Tempat istirahat	27	95	1.4	4.8	-3.4
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	52	89	2.6	4.5	-1.9
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	24	100	1.2	5.0	-3.8
C.7	Mushollah	0	72	0.0	3.6	-3.6
C.8	Tempat Penitipan Barang	0	63	0.0	3.2	-3.2
C.9	Kios warung dan kantin	74	98	3.7	4.9	-1.2
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	72	97	3.6	4.9	-1.3

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-28. Kesenjangan terbesar pada variabel keselamatan yaitu pada sub variabel Kebersihan Kamar Kecil (-3.8), Fasilitas kebersihan (-3.7), Mushollah (-3.6), Tempat istirahat (-3.4), Tempat penitipan barang (-3.2), Respon Petugas terhadap keluhan (-2.8), Kemudahan Layanan informasi (-2.4). Apabila besarnya Kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi menurut sopir angkutan umum, pelayanan yang diberikan dari sub variabel-sub variabel tadi masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai Kesenjangan dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan belum memberikan kepuasan kepada sopir angkutan umum karena masih di bawah harapan mereka. namun untuk sub variabel musollah dan tempat penitipan barang, nilai Kesenjangannya terlihat tinggi karena penilaian terhadap persepsi tidak ada, namun nilai kepentingannya masih diangap penting. Untuk Ketersediaan Kamar Kecil (-1.9), Ketersediaan Tempat Parkir (-1.3) dan Kios warung dan kantin (1.2) dinilai sudah cukup dengan prioritas yang tinggi pula. Hanya saja ketersediaan tempat parkir masih kurang dalam penempatan parkirnya, beberapa parkiran hanya berupa lahan kosong yang tersedia dan dibuat sebagai tempat parkir tanpa melihat rambu-rambu.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.25
Nilai Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Kenyamanan

4.2.4 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keterjangkauan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umumdi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis Kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umum tentang variabel keterjangkauan.

4.2.4.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari persepsi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang

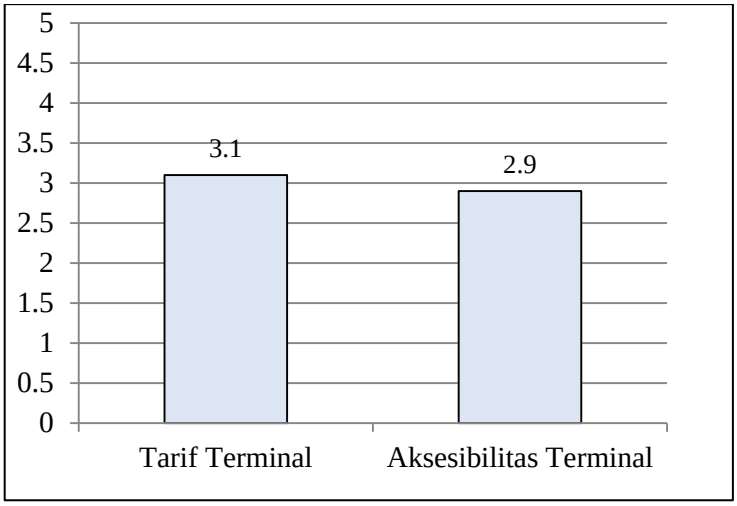
termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari: tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-.29.

Tabel IV-29
Perhitungan Analisis Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
D.1	Tarif Terminal	-	3	12	5	-	62	3.1
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	6	11	3	-	57	2.9

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.26
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

Dari Tabel IV-29, di atas menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat untuk menilai tingkat pelayanan yang berhubungan dengan variabel keterjangkauan terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan kondisi eksisting yang ada. Untuk tarif terminal menurut sopir angkutan umum cukup baik dengan nilai rata-rata penilaian (3.1), artinya tarif terminal menurut sopir angkutan umum masih terjangkau. Aksesbilitas untuk menuju terminal dinilai cukup baik juga karena berada bukan di jalan nasional atau arteri primer namun berada di jalan arteri

sekunder atau jalan provinsi dan masih cukup mudah untuk dijangkau dengan nilai (2.9). Untuk penilaian sopir angkutan umum tentang variabel keterjangkauan dapat dilihat pada **Gambar 4.26.**

4.2.4.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keterjangkauan

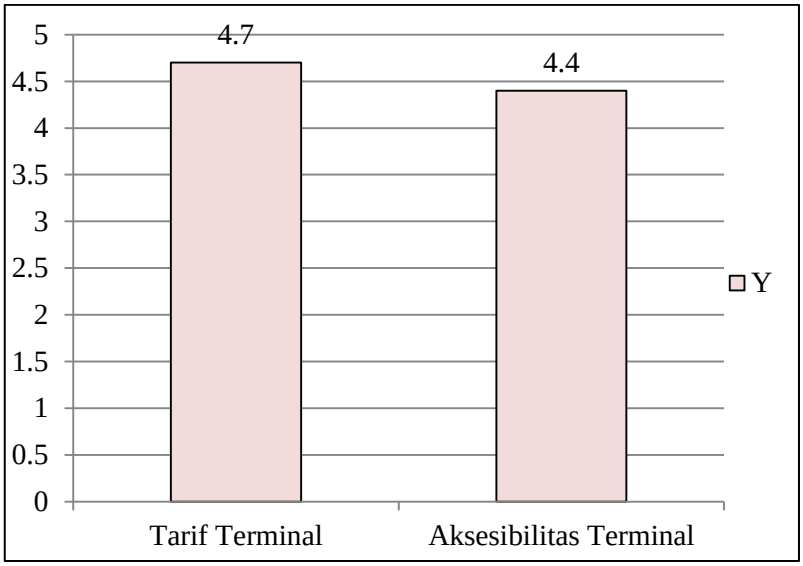
Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-30.

Tabel IV-30
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
D.1	Tarif Terminal	-	-	-	6	14	94	4.7
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	-	-	13	7	87	4.4

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-30, menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan. Dalam hal ini bahwa sopir angkutan umum benar-benar cermat menilai tingkat pelayanan Terminal Makale yang berhubungan dengan variabel keterjangkauan. terbukti dengan hasil yang diperoleh pembobotan lebih cenderung menjawab sesuai dengan harapan sopir angkutan umum. Menurut sopir angkutan umum tarif masuk terminal untuk angkutan umum dinilai sangat penting dengan rata-rata penilaian harapan (4.7), dimana jika tarif mahal maka semakin membuka peluang untuk terjadi pelanggaran karena sopir tidak melewati terminal lagi. dan menurut sopir tarif angkutan harus naik jika tarif terminal itu naik. Aksesibilitas terminal dinilai penting, dan diharapkan mampu menjangkau semua orang. Untuk penilaian sopir angkutan umum tentang variabel Keterjangkauan dapat dilihat pada **Gambar 4.27**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.27
Nilai Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

4.2.4.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keterjangkauan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang keterjangkauan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum(Y). hasilnya dapat dilihat pada **Tabel IV-31.**

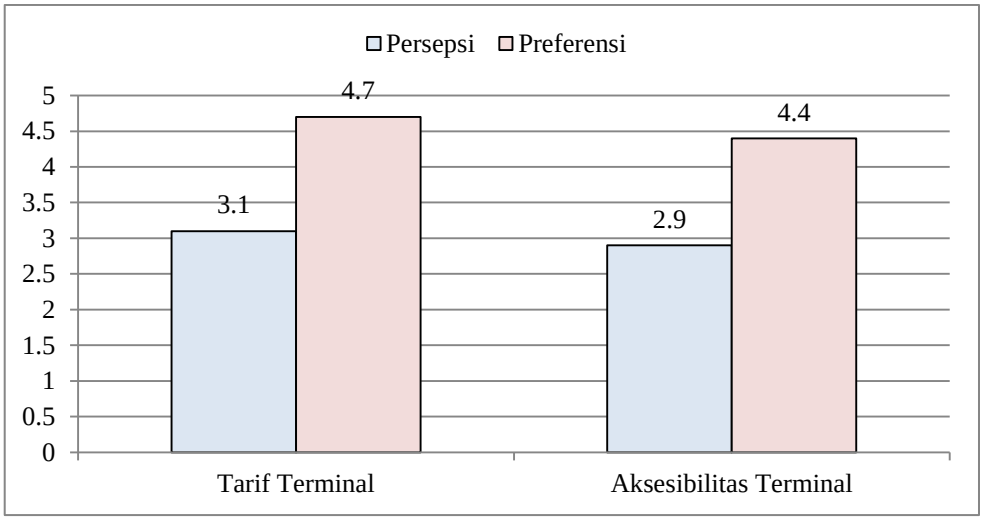
Tabel IV-31
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi
Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keterjangkauan

No	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	Kesenjangan
D.1	Tarif Terminal	62	94	3.1	4.7	-1.6
D.2	Aksesibilitas Terminal	57	87	2.9	4.4	-1.5

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-31 menunjukan bahwa kesenjangan dari variabel keterjangkauan yang didalamnya terdapat sub variabel tariff terminal dan aksesibilitas terminal hampir sama yaitu masing-masing mempunyai nilai kesenjangan -1.6 dan -1.5. Apabila besarnya Kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi menurut sopir angkutan umum

kedua sub variabel ini sudah cukup baik dengan penilaian yang cukup baik dan tingkat kepentingan sangat penting.



Gambar 4.28
Nilai Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keterjangkauan

4.2.5 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel kesetaraan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umum di terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umumtentang variabel kesetaraan.

4.2.5.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Persepsi sopir angkutan umum tentang variabel kesetaraan tidak bisa dinilai dikarenakan sub variabel yang terdiri dari jalur kursi roda belum ada fasilitasnya. Ini berari tidak ada penilaian untuk hal ini.

4.2.5.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Kesetaraan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kesetaraan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; Jalur khusus kursi roda. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-32

Tabel IV-32
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum tentang Variabel Kesetaraan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
E.1	Jalur khusus kursi roda	-	2	13	5	-	63	3.2

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-32 menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kesetaraan. Jalur khusus kursi roda menurut sopir angkutan umum cukuplah penting dengan nilai (3.2). Karena menurut sopir angkutan umum jalur kursi roda pada terminal akan jarang atau bahkan tidak digunakan. Namun disisi lain perlunya jalur ini buat mereka yang menggunakan alat bantu kursi roda dalam beraktivitas.

4.2.5.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Kesetaraan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang kesetaraan dapat dilihat Kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.33

Tabel IV-33
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Kesetaraan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	Kesenjangan
E.1	Jalur khusus kursi roda	0	63	0.0	3.2	3.2

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-33, nilai kesenjangan tergolong besar karena tidak adanya nilai penilaian tentang jalur kursi roda ini. Dengan kepentingan yang cukup untuk pembuatan jalur kursi roda ini, sopir angkutan umum menilai bahwa dengan adanya jalur ini bisa membantu para penyandang cacat untuk menikmati fasilitas umum seperti masyarakat biasa.

4.2.6 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian sopir angkutan umum angkutan umum terhadap kondisi eksisiting dari variabel keteraturan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari sopir angkutan umumdi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian sopir angkutan umum. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan sopir angkutan umum tentang variabel keteraturan.

4.2.6.1 Persepsi Sopir Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari persepsi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari: waktu tunggu angkutan umum, kepastian kedatangan angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-34.

Tabel IV-34
Perhitungan Analisis Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	5	12	3	-	-	38	1.9
F.2	Kepastian kedatangan angkutan di terminal	4	12	4	-	-	40	2.0
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	12	8	2	-	-	34	1.7
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	8	12		-	-	32	1.6
F.5	Pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal	1	8	11	-	-	50	2.5

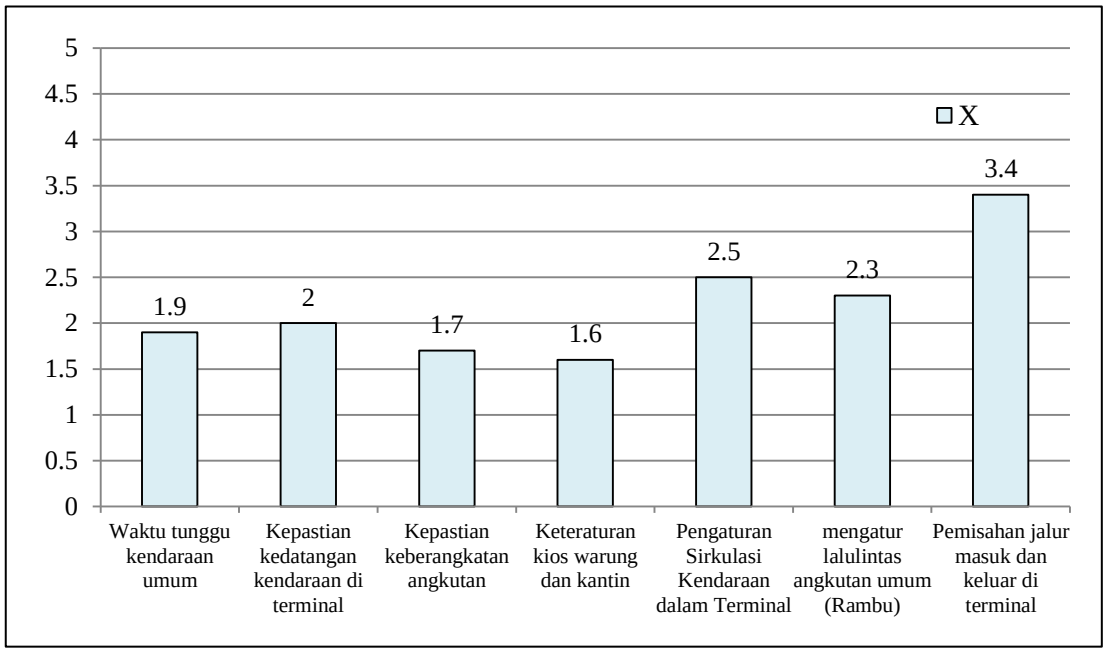
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
F.6	Mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	1	13	6	-	-	45	2.3
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-	3	6	11	-	68	3.4

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-34. dapat dilihat bahwa respon sopir angkutan umum mengenai variabel keselamatan menilai sesuai fakta yang ada. Tabel di atas menunjukan bahwa menurut sopir angkutan umum sub variabel waktu tunggu angkutan umum dinilai sopir angkutan umum masih kurang baik dengan rata-rata nilai (1.9), sesuai standar maksimal waktu tunggu angkutan umum 10- 20 menit dapat diartikan bahwa sopir angkutan umum menilai bahwa sering terjadi waktu tunggu kendaraan yang lama, ini disebabkan karena sopir menunggu penumpang sampai penuh sebelum melakukan perjalanan.Kepastian kedatangan dan keberangkatan dinilai kurang baik dengan nilai masing-masing (2.0) dan (1.7), hal ini berkaitan erat dengan waktu tunggu angkutan umum. Sopir angkutan umum menilai bahwa, kedatangan angkutan yang dikendarai tidak bisa dijadwalkan karena lama perjalanan tidak bisa diperkirakan. Kalau keberangkatan bisa untuk dijadwalkan, namun sampai saat ini tidak ditetapkan.Hanya saja untuk jalur AKAP, sudah ada jadwal kedatangan dan keberangkatan yang jelas pengelola angkutan umum AKAP tersebut. untuk pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal dinilai masih kurang baik dengan nilai (2.5). Hal ini berarti menurut sopir angkutan umum sirkulasi lalu lintas perlu diatur lebih baik lagi, sehingga jalur tiap angkutan bisa dimanfaatkan dengan baik. Mengatur lalu lintas angkutan umum (Rambu-rambu lalu lintas dinilai kurang baik oleh sopir angkutan umum dengan nilai (2.3) hal ini karena banyak rambu dan papan petunjuk yang mulai rusak. Keteraturan kios warung dan kantin dinilai paling buruk diantara variael keteraturan ini, terlihat dari penilaian yang kecil yakni (1.6). Sopir angkutan umum menilai bahwa kios warung dan kantin ini membuat terminal tidak indah jika dipandang. Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal sudah cukup baik, karena jalur masuk dan keluar angkutan umum sudah dipisahkan dengan jarak

yang baik dan berjauhan. Untuk penilaian perspsi pengelola terminal tentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.20.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.29
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.2.6.2 Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari preferensi sopir angkutan umum di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari; waktu tunggu angkutan umum, kepastian kedatangan angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-35

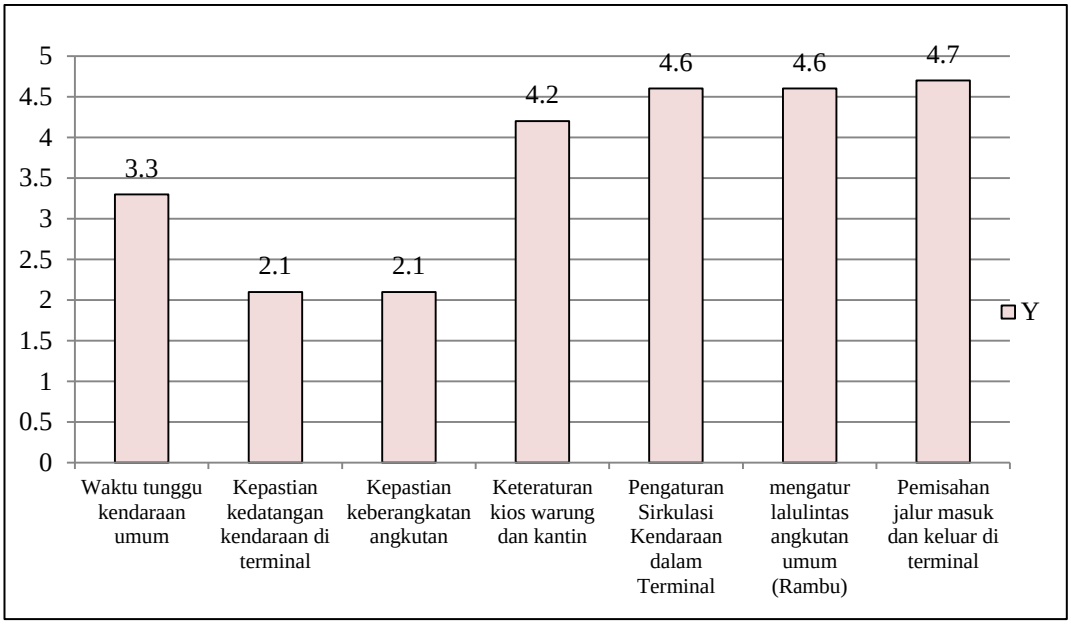
Tabel IV-35
Perhitungan Analisis Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	-	-	14	6	-	66	3.3
F.2	Kepastian keberangkatan angkutan di terminal	-	17	3	-	-	43	2.1
F.3	Kepastian kedatangan angkutan	-	17	3	-	-	43	2.1
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	-	-	4	9	7	83	4.2
F.5	Pengaturan Sirkulasi Angkutan dalam Terminal	-	-	-	8	12	92	4.6
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	-	-	-	9	11	91	4.6
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-	-	-	6	14	94	4.7

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-35 menunjukan preferensi sopir angkutan umum dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan. Waktu tunggu angkutan umum cukup penting dengan nilai (3.3), sopir angkutan umum menilai waktu tunggu angkutan jika terlalu cepat maka penumpang yang akan mereka tumpangi tidak banyak. bagi para sopir angkutan umum kepastian kedatangan angkutan tidak penting dengan nilai (2.1) karena menurut sopir angkutan umum ketepatan waktu mengendaraai angkutan tidak bisa diprediksikan. Kepastian keberangkatan angkutan umum tidak penting menurut penilaian sopir angkutan umum (2,1). Keteraturan kios warung dan kantin dinilai penting bagi sopir angkutan umum dengan nilai (4.2) sehingga terminal tidak terlihat seperti pasar. Sirkulasi angkutan perlu diatur sehingga tidak terjadi salahnya jalur yang ditetapkan oleh setiap angkutan dan dinilai penting oleh sopir angkutan umum dengan nilai (4.6). Rambu-rambu yang ada dalam terminal sangat penting dengan nilai (4.6) hal ini berguna untuk mendukung sirkulasi angkutan sehingga sopir angkutan umum dengan mudah mengetahui jalur yang akan mereka lalui. Jalur pemisah antara masuk dan keluar angkutan dalam terminal dinilai sangat penting dengan nilai (4.7) oleh sopir angkutan umum sehingga tidak terjadinya kemacetan atau berpapasannya angkutan satu dengan yang lainnya.

Untuk penilaian preferensi sopir angkutan umumtentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.22**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.30
Nilai Persepsi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.2.6.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keteraturan

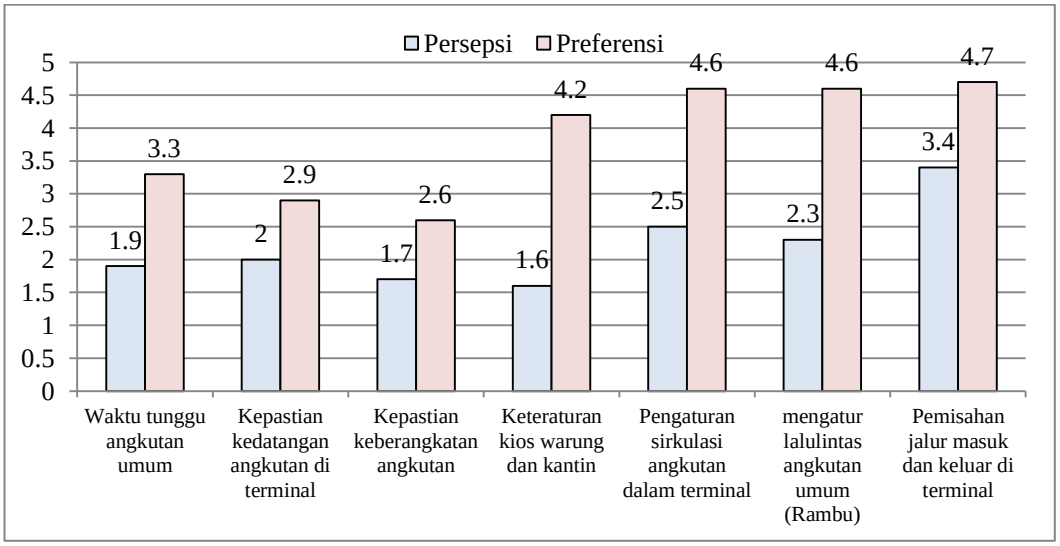
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum angkutan umum terminal tentang keteraturan dapat dilihat keteraturan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan sopir angkutan umum(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.36

Tabel IV-36
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi
Sopir Angkutan Umum Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	38	66	1.9	3.3	-1.4
F.2	Kepastian kedatangan angkutan di	40	57	2.0	2.9	-0.9
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	34	51	1.7	2.6	-0.9
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	32	83	1.6	4.2	-2.6
F.5	Pengaturan sirkulasi angkutan dalam	50	92	2.5	4.6	-2.1
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum	45	91	2.3	4.6	-2.3
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di	68	94	3.4	4.7	-1.3

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-36 menunjukan bahwa kesenjangan terbesar pada variabel keteraturan adalah Keteraturan kios warung dan kantin (-2.3), mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu) (-2.3) dan Pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal (-2.1), Apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut pengelola terminal, pelayanan yang diberikan dari sub variabel-sub variabel tadi masih kurang, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelyanan belum memberikan kepuasan kepada pengguna dalm hal ini adalah sopir angkutan umum karena masih di bawah harapan mereka. Untuk Pemisahan jalur masuk (-1.3) mempunyai nilai kesenjangan yang kecil jika dilihat dari persepsi dan preferensi maka kedua sub variabel ini sudah cukup dalam tingkat pelayanannya. Sedangkan Untuk Waktu tunggu Angkutan (1.4) Kepastian keberangkatan (-0.9) dan Kepastian kedatangan (0.9) pelayanan yang diberikan menurut sopir angkutan umum kurang baik, dengan tingkat kepentingan yang dinilai kurang penting juga.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.31
Nilai Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Variabel Keteraturan

4.2.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Sopir Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

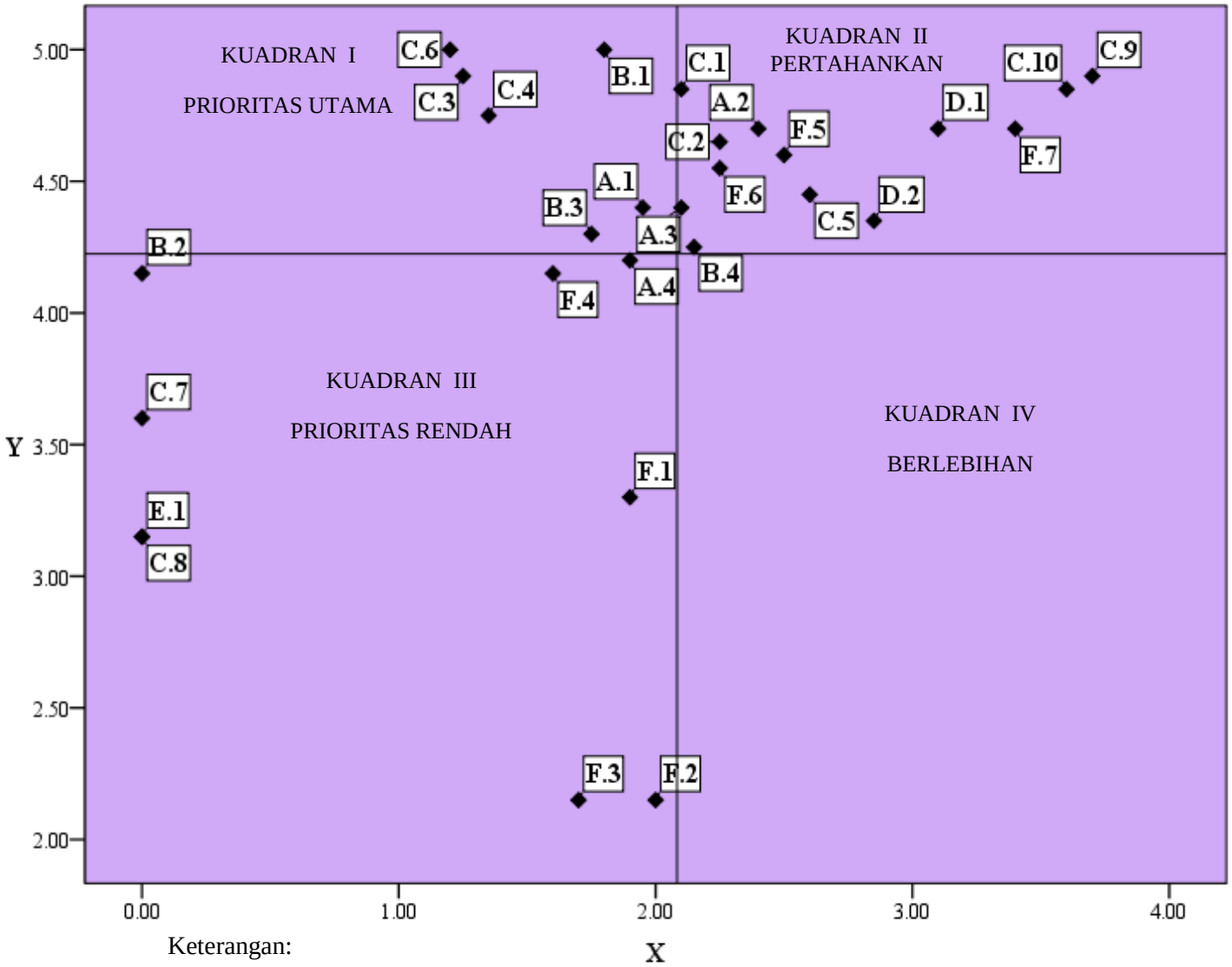
Dari analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum dapat disimpulkan bahwa rata-rata secara keseluruhan persepsi sopir angkutan umum tentang tingkat pelatyanan Terminal Makale tidak baik dan rata-rata preferensi keinginan sopir angkutan umum dinilai penting. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini hasil nilai pembobotan antara persepsi (X) dan preferensi (Y):

Tabel IV-37
Bobot Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel		Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
G. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	39	88	2.0	4.4	-2.5
	A.2	Petugas Keamanan	48	94	2.4	4.7	-2.3
	A.3	Aduan Layanan	42	88	2.1	4.4	-2.3
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	38	84	1.9	4.2	-2.3
H. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam	36	100	1.8	5.0	-3.2
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0	83	0.0	4.2	-4.2
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	35	86	1.8	4.3	-2.6
	B.4	Kondisi lalu lintas angkutan di	43	85	2.2	4.3	-2.1
I. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	42	97	2.1	4.9	-2.8
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	45	93	2.3	4.7	-2.4
	C.3	Fasilitas kebersihan	25	98	1.3	4.9	-3.7
	C.4	Tempat istirahat	27	95	1.4	4.8	-3.4
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	52	89	2.6	4.5	-1.9
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	24	100	1.2	5.0	-3.8
	C.7	Mushollah	0	72	0.0	3.6	-3.6
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0	63	0.0	3.2	-3.2
	C.9	Kios warung dan kantin	74	98	3.7	4.9	-1.2
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	72	97	3.6	4.9	-1.3
J. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	62	94	3.1	4.7	-1.6
	D.2	Aksesibilitas Terminal	57	87	2.9	4.4	-1.5
K. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0	63	0.0	3.2	-3.2
L. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu angkutan umum	38	66	1.9	3.3	-1.4
	F.2	Kepastian kedatangan angkutan di	40	43	2.0	2.1	-0.2
	F.3	Kepastian keberangkatan	34	43	1.7	2.1	-0.5
	F.4	Keteraturan kios warung dan	32	83	1.6	4.2	-2.6
	F.5	Pengaturan sirkulasi angkutan	50	92	2.5	4.6	-2.1
	F.6	mengatur lalulintas angkutan	45	91	2.3	4.6	-2.3
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar	68	94	3.4	4.7	-1.3
Jumlah			1068	2388	**50.0**	119	
Rata-rata (X, Y)					2.1	4.3	

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari hasil analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum di atas tentang tingkat pelayanan Terminal Makale, maka diketahuilah prioritas-prioritas yang harus dibenahi oleh pemerintah untuk menambahkan tingkat pelayanan yang optimal untuk penguna dalam hal ini adalah sopir angkutan umum. Dengan menggunakan analisis kuadran ini bisa dilihat mana variabel yang harus dipertahankan kinerjanya, perioritas rendah dan variabel berlebihan. Variabel variabel apa saja yang ada di kuardan nya masing-masing dapat dilihat pada hasil analisis kuadran di bawah ini:



Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.7	Mushollah
A.2	Petugas Keamanan	C.8	Tempat Penitipan Barang
A.3	Aduan Layanan	C.9	Kios warung dan kantin
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.1	Tarif Terminal
B.2	Fasilitas Kesehatan	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	E.1	Jalur khusus kursi roda
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
C.3	Fasilitas kebersihan	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin
C.4	Tempat istirahat	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar4.32
Hasil Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum
Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Kuadran I (Prioritas Utama). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut sopir angkutan umum, namun tingkat pelayanannya masih rendah. Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang dianggap penting oleh sopir angkutan umum tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Sub variabel-sub variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan tingkat pelayanan Terminal Makale yang berkonsentrasi pada kuadran ini dalam rangka pengembangannya, sehingga sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini dapat segera diperbaiki untuk ditingkatkan kualitasnya. Implikasinya sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: A.1 Lampu Penerangan, B.1 Kondisi fisik jalan di dalam terminal, B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban, C.3 Fasilitas kebersihan, C.4 Tempat istirahat, dan C.6 Kebersihan Kamar Kecil

Kuadran II (Pertahankan). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan tingkat pelayanan yang juga dinilai baik oleh sopir angkutan umum . Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini merupakan atibut yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi dari tingkat pelayanan Terminal Makale dalam sopir angkutan umum. Pihak pengelola Terminal Makale perlu menjaga kualitas dari Sub variabel-sub variabel yang berada di kuadran II ini serta mempertahankan tingkat pelayanan terhadap sub variabel-sub variabel tersebut, atau dengan terus meningkatkan kualitas dari sub variabel-sub variabel tersebut. Sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: A.2 Petugas Keamanan, A.3 Aduan Layanan, B.4 Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal, C.1 Respon Petugas terhadap keluhan, C.2 Kemudahan Layanan informasi, C.5 Ketersediaan Kamar Kecil, C.9 Kios warung dan kantin, C.10 Ketersediaan Tempat Parkir, D.1 Tarif Terminal, D.2 Aksesibilitas Terminal, F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal, F.6 Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu), dan F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Kuadran III (Prioritas Rendah). Adapun sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas), B.2 Fasilitas Kesehatan, C.7 Mushollah, C.8 Tempat Penitipan Barang, E.1 Jalur khusus kursi roda, F.1 Waktu tunggu kendaraan umum, F.2 Kepastian kedatangan kendaraan di terminal, F.3 Kepastian keberangkatan angkutan, dan F.4 Keteraturan kios warung dan kantin. Terdapat 5 sub variabel yang dinilai berdasarkan persepsi karena fasilitas ini memang telah disediakan yaitu fasilitas keamanan (A.4), waktu tunggu angkutan umum (F.1), kepastian kedatangan angkutan di terminal (F.2), kepastian keberangkatan angkutan (F.3), dan keteraturan kios warung dan kantin (F.45), sehingga sub variabel-sub variabel seperti ini harus lebih ditingkatkan lagi walaupun bukan menjadi prioritas. Untuk fasilitas kesehatan , tempat penitipan barang, mushollah dan jalur khusus kursi roda, dinilai kurang begitu penting untuk diadakan. Walaupun ada beberapa sopir angkutan umum yang menginginkan diadakannya sub variabel-sub variabel ini.

Kuadran IV (Berlebihan). Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan. Sub variabel-sub variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk tidak dilakukannya peningkatan mutu karena hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan. Menurut sopir angkutan umum tidak ada sub variabel yang masuk kedalam kuardran ini. Hasil analisis kuadran secara keseluruhan dapat dilihat dari Tabel IV-38.

Tabel IV-38
Hasil Analisis Kuadran Sopir Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
KEAMANAN	**A.1**	**A.2** **A.3**	**A.4**	**-**
KESELAMATAN	**B.1** **B.3**	**B.4**	**B.2**	**-**
KENYAMANAN	**C.3** **C.4** **C.6**	**C.1** **C.2** **C.5** **C.9** **C.10**	**C.7** **C.8**	**-**
KETERJANGKAUAN	**-**	**D.1** **D.2**	**-**	**-**
KESETARAAN	**-**	**-**	**E.1**	**-**
KETERATURAN	**-**	**F.5** **F.6** **F.7**	**F.1** **F.2** **F.3** **F.4**	**-**

Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.7	Mushollah
A.2	Petugas Keamanan	C.8	Tempat Penitipan Barang
A.3	Aduan Layanan	C.9	Kios warung dan kantin
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.1	Tarif Terminal
B.2	Fasilitas Kesehatan	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	E.1	Jalur khusus kursi roda
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
C.3	Fasilitas kebersihan	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin
C.4	Tempat istirahat	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel di atas, menunjukan bahwa untuk variabel keamanan, dua dari empat sub variabel tergolong dalam kuadran baik yakni Petugas keamanan (A.2) dan Aduan Layanan (A.3), Hal ini menunjukan bahwa menurut sopir angkutan umum, keamanan sudah dinilai baik. sub variabel dari variabel keamanan yang menjadi prioritas utama dan prioritas rendah adalah lampu penerangan (A.1) dan fasilitas keamanan/ pos keamanan (A.4). secara keseluruhan variabel keamanan dinilai cukup.dan penting bagi sopir angkutan umum.

Hasil analisis kuadran dari variabel keselamatan menunjukan dua dari empat sub variabel yang terdapat pada variabel keselamatan menjadi prioritas utama, kedua varibel ini dinilai harus segera diperbaiki guna peningkatan pelayanan Terminal Makale. Kedua sub variabel ini adalah sub variabel kondisi fisik jalan (B.1) dan Efektifitas pelaksanaan penertiban (B.3). Selanjutnya yang menjadi perioritas rendah adalah fasilitas kesehatan (B.2), dan yang dipertahankan dari variabel keselamatan adalah sub variabel Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal (B.4) menurut sopi angkutan umum. Secara keseluruhan, variabel keselamtan dinilai kurang baik dan harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya

Variabel kenyamanan sudah terlihat sedikit lebih baik. Terlihat dari sepuluh sub variabel, lima diantaranya termasuk dalam prioritas pertahankan dan dinilai sudah baik dalam pelayannya. Kelima kuadran tersebut adalahPetugas terhadap keluhan (C.1), Kemudahan Layanan informasi (C.2), Ketersediaan Kamar Kecil (C.5), warung dan kantin (C.9) dan Ketersediaan Tempat Parkir (C.10). Yang menjadi prioritas rendah pada variabel kenyamanan adalah Tempat Penitipan Barang (C.7) dan Kios warung dan kantin (C.8). sedangkan tidak ada sub variabel yang dinilai sudah belebihan menurut sopir angkutan umum tentang variabel kenyamanan.

Untuk variabel keterjangkauan yang terdiri dari dua sub variabel saja, dinilai sudah baik. Kedua sub variabel ini termasuk dalam kuadran yang dinilai baik dan dipertahankan yaitu Tarif Terminal (D.1) dan Aksesibilitas Terminal (D.2). variabel keterjangkauan ini dinilai sopir sudah baik. Variabel keterjangkauan yang hanya terdapat satu sub variabel yakni : jalur khusus kursi roda (E.1) dinilai masih rendah prioritasnya oleh sopir angkutan umum. Kesetaraan kurang dianggap penting oleh responden, karena tidak ada responden yang membutuhkan hal tersebut secara pribadi.

Variabel keteraturan yang terdiri dari tujuh atibut dinilai baik dan kurang prioritasnya. Ada tiga dari tujuh sub variabel yang dinilai perlu dipertahankan yakni Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal (F.5), Keteraturan kios warung dan kantin (F.6), dan Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7)

yang menurut sopir sudah baik pelayanannya. Sub variabel tersisa yakni empat sub variabel, dinilai kurang penting untuk dan bukan menjadi prioritas yakni Waktu tunggu Angkutan umum (F.1), Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2), Kepastian keberangkatan angkutan (F.3), dan Keteraturan kios warung dan kantin (F.4). secara keseluruhan varibel keteraturan ini dianggap baik dan kurang penting oleh sopir angkutan umum di Terminal Makale.

4.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Pelayanan Terminal Makale

Berikut ini merupakan hasil dari analisis persepsi dan preferensi pengelola Terminal Makale mengenai keenam variabel yaitu; keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Keenam variabel ini dinilai berdasarkan kondisi eksisiting yang ada, dan penilaian harapan pengelola terminal mengenai tingkat pelayanan di Terminal Makale Kabupaten Tana Toraja.

4.3.1 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terhadap kondisi eksisiting dari variabel keamanan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal, selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminal terhadap Tingkat pelayanan Terminal Makale tentang variabel keamanan.

4.3.1.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Keamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari persepsi pengelola terminal di Terminal Makale, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan layanan, fasilitas keamanan. hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-39 di bawah ini:

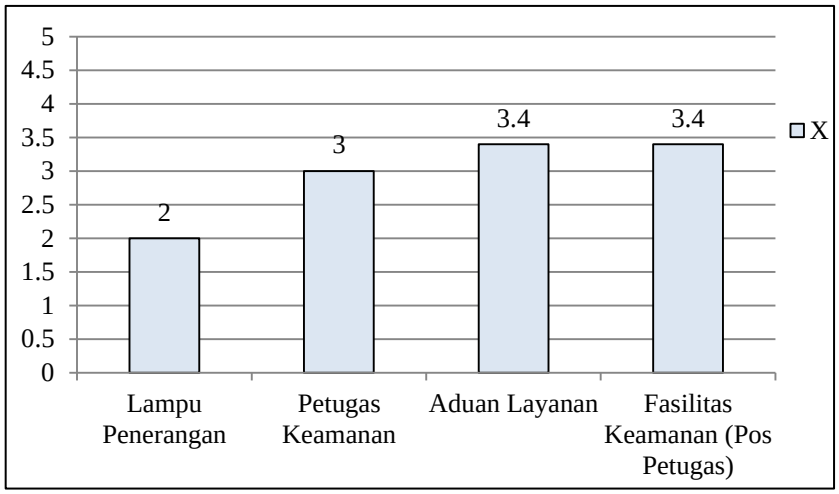
Tabel IV-39
Perhitungan Analisis Persepsi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
A.1	Lampu Penerangan	-	5	-	-	-	10	2
A.2	Petugas Keamanan	-	2	1	2	-	15	3
A.3	Aduan Layanan	-	-	3	2	-	17	3.4
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	-	1	1	3	-	17	3.4

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-39 di atas menunjukan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Untuk sub variabel lampu penerangan, pengelola terminal menilai masih kurang dengan nilai rata-rata 2. Jumlah dan kualitas lampu penerangan menurut pengelola masih kurang baik karena lampu penerangan yang digunakan sudah lama da nada beberapa lampu yang berfungsi kurang baik. Petugas keamanan dinilai sudah cukup baik dengan nilai rata-rata 3 menurut pengelola terminal ada beberapa petugas yang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk aduan layanan dinilai cukup baik dengan nilai 3.4 hali ini dikarenakan fasilitas ini sudah tersedia, dan dianggap sudah cukup dalam pelayanannya. Untuk fasilitas keamanan menurut pengelola terminal dinilai cukup dengan nilai 3.4, sudah ada pos pelayanannya namun kurang dimanfaatkan dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.33.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.33
Nilai Persepsi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keamanan

4.3.1.2 Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keamanan

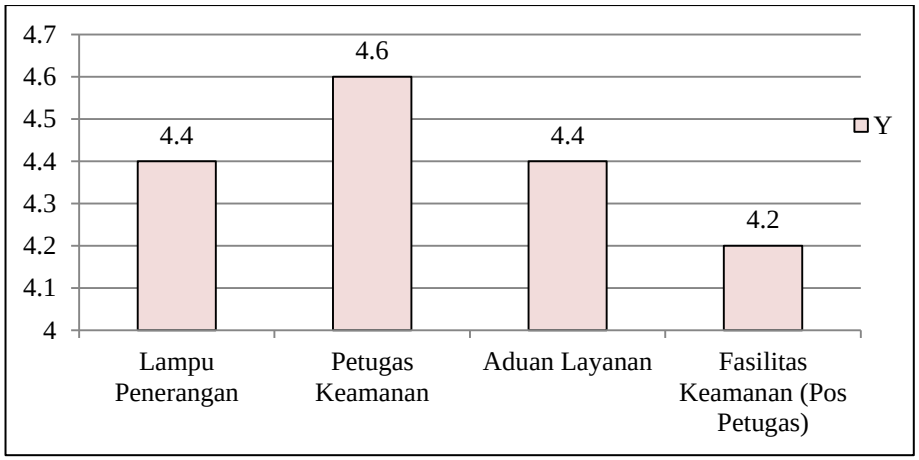
Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kemanan dari Preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan terdiri dari; lampu penerangan, petugas keamanan, aduan layanan, fasilitas keamanan. hasil perhitungannya dapat dilihat di bawah ini:

Tabel IV-40
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TP	KP	CP	P	SP		
A.1	Lampu Penerangan	-	-	-	3	2	22	4.4
A.2	Petugas Keamanan	-	-	-	2	3	23	4.6
A.3	Aduan Layanan	-	-	-	3	2	22	4.4
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	-	-	-	4	1	21	4.2

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-40 menunjukan preferensi pengelola terminal dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keamanan. Untuk lampu penerangan harapan pengelola terminal untuk lebih lagi ditingkatkan dari yang ada, hal ini terlihat dari nilai rata-rata pengelola terminal yang memberi penilaian mendekati sangat penting yakni 4.4. Petugas keamanan dinilai sangat penting oleh pengelola terminal dengan nilai rata-rata 4.6 hal ini dikarenakan petugas keamanan mempunyai tugas menjaga keamanan terminal. Aduan layanan dinilai penting (4.4) oleh pengelola terminal dan hal ini tidak terlepas dari kondisi petugas dilapangan. Fasilitas keamanan seperti pos keamanan dinilai penting (4.2) menurut pengelola terminal dengan kondisi pos keamanan yang baik , maka para petugas akan bekerja dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.34
Nilai Preferensi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keamanan

4.3.1.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Keamanan

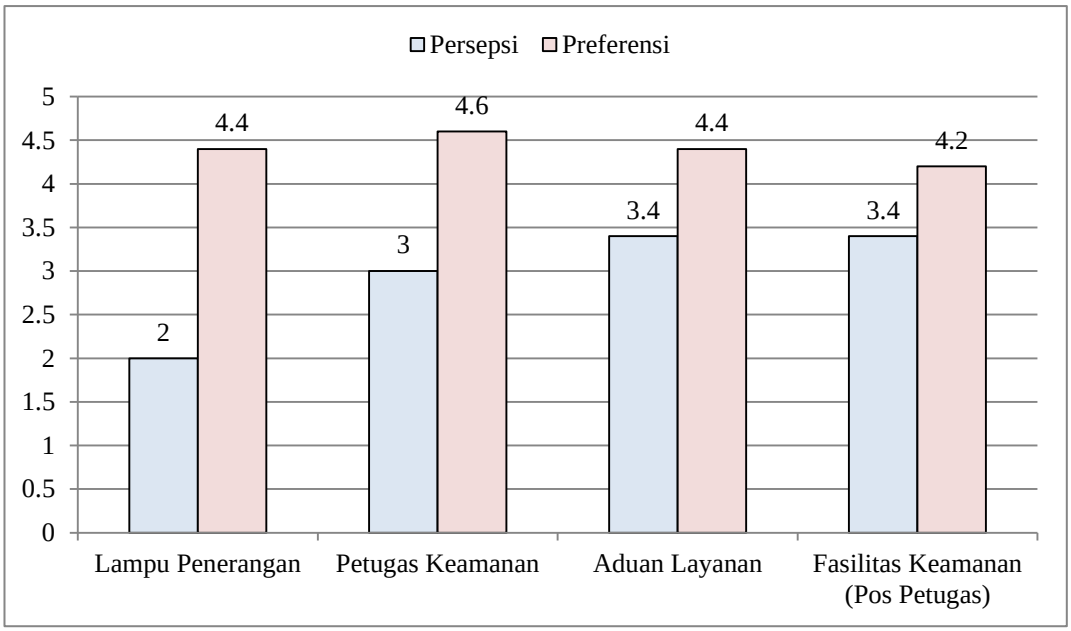
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang keamanan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan pengelola terminal (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.41

Tabel IV-41
Perhitungan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keamanan

No	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
A.1	Lampu Penerangan	10	22	2	4.4	-2.4
A.2	Petugas Keamanan	15	23	3	4.6	-1.6
A.3	Aduan Layanan	17	22	3.4	4.4	-1.0
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	17	21	3.4	4.2	-0.8

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-41. Kesenjangan terbesar pada variabel keamanan yaitu pada lampu penerangan (-2.4) dan petugas keamanan (-1.6). Apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut pengelola terminal, pelayanan yang diberikan dari kondisi lampu penerangan, dan petugas keamanan masih kurang dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola belum memberikan pelayanan yang optimal kepada tingkat pelayanan Terminal Makale. Sedangkan sub variabel yang memiliki nilai kesenjangan rendah adalah Aduan Layanan (-1.0) dan fasilitas keamanan (pos petugas) (-0.8). Apabila dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal, aduah layanan menurut petugas sangat penting namun belum dioptimalkan pelayanannya sehingga terlihat dari penilaian yang diberikan. Untuk penilaian pos petugas terhadap tingkat pelayanannya menurut pengelola terminal, adanya fasilitas keamanan ini sudah ada dan tidak perlu ditambahkan lagi, namun lebih dioptimalkan penggunaannya oleh keamanan. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Gambar 4.35
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keamanan

4.3.2 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keselamatan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terminal terhadap kondisi eksisiting dari variabel keselamatan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminaldi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal. Selanjutnya analisis kesenjangan *(gap)* merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminal tentang variabel keselamatan.

4.3.2.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari persepsi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kemanan terdiri dari: kondisi fisik jalan didalam terminal, Fasilitas kesehatan berupa ruang kesehatan atau puskesmas, efektifitas pelaksanaan ketertiban guna

keselamatan di terminal,serta kondisi lalu lintas angkutan di Terminal Makale. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-42

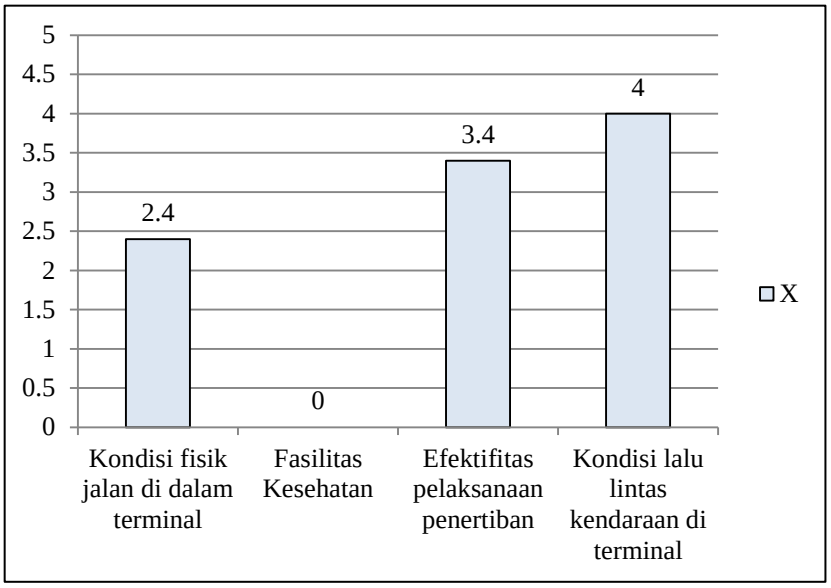
Tabel IV-42
Perhitungan Analisis Persepsi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	-	3	2	-	-	12	2.4
B.2	Fasilita Kesehatan	-	-	-	-	-	0	0
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	-	-	3	2	-	17	3.4
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	-	-	-	5	-	20	4

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-42 di atas menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan. Untuk sub variabel kondisi fisik jalan di terminal dinilai kurang baik, dan masih perlu di perbaiki lagi dengan nilai rata-rata (2.4) Hal ini karena masih ada jalan di dalam terminal yang masih berlubang dan kurang bisa mengganggu aktivitas di terminal. Fasilitas kesehatan belum bisa dinilai karena Terminal Makale belum memiliki fasilitas kesehatan. Efektifitas pelaksanaan penertiban menurut pengelola terminal sudah dilakukan cukup efektif dengan nilai (3.4) hal ini dikarenakan pengelola terminal sudah melaksanakan apa yang menjadi tugasnya dalam pelaksanaan penertiban.. Kondisi lalu lintas angkutan di terminal menurut pengelola terminal sudah berjalan baik dengan nilai rata-rata (4). Untuk penilaian pengelola termina tentang variabel keselamatan dapat dilihat pada Gambar 4.36



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.36
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keselamatan

4.3.2.2 Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keselamatan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keselamatan dari preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan terdiri dari; kondisi fisik jalan di dalam terminal, fasilitas kesehatan, dan kondisi lalu lintas angkutan di terminal. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel IV-43 di bawah ini:

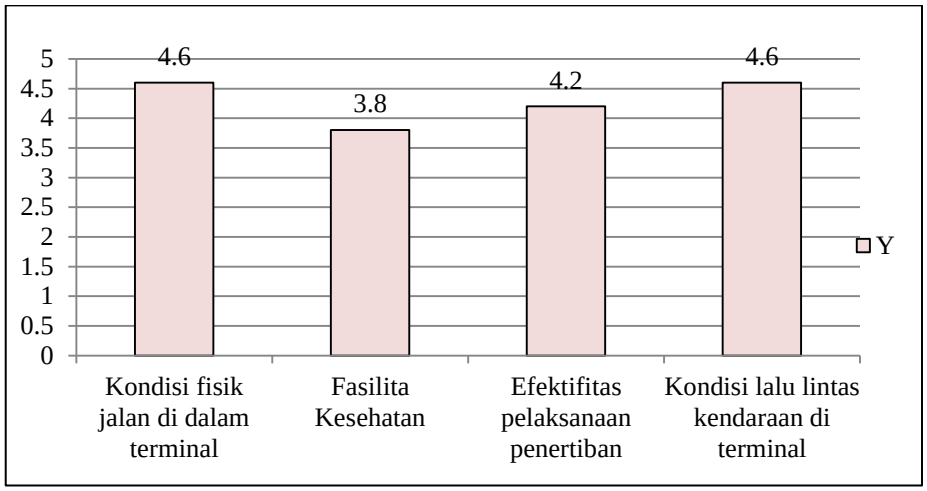
Tabel IV-43
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TP	KP	CP	P	SP		
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	-	-	-	2	3	23	4.6
B.2	Fasilitas Kesehatan	-	-	2	2	1	19	3.8
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	-	-	-	4	1	21	4.2
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	-	-	-	2	3	23	4.6

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-43 menunjukan preferensi pengelola terminal dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keselamatan. Kondisi fisik jalan di dalam terminal, pengelola terminal menilai bahwa hal ini sangat penting dengan nilai (4.6) guna melayani pengemudi angkutan yang masuk dalam terminal, karena dengan fasilitas jalan yang baik akan memberikan pelayanan yang baik pula untuk para pengendara. Fasilitas kesehatan masih dinilai penting dengan nilai (3.8) menurut pengelola hal ini penting dalam pertolongan pertama pada pengguna terminal. Pengelola terminal menilai bahwa penertiban pada Terminal Makale penting dengan nilai (4.2) demi meningkatkan keselamatan pengguna terminal. Kondisi lalu lintas di dalam terminal menurut pengelola terminal sangat penting demi keselamatan semua. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.37
Nilai Preferensi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keselamatan

4.3.2.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Keselamatan

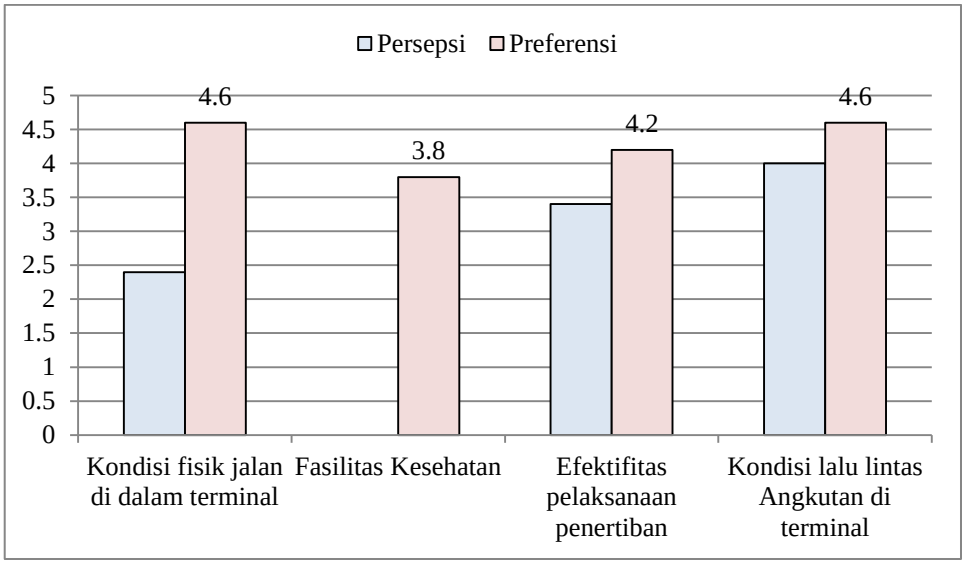
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang keselamatan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan pengelola terminal(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-44.

Tabel IV-44
Perhitungan Analisis Kesenjangan Pengelola
Terminal Tentang Variabel Keselamatan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	12	23	2.4	4.6	-2.2
B.2	Fasilitas Kesehatan	0	19	0	3.8	-3.8
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	17	21	3.4	4.2	-0.8
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	20	23	4	4.6	-0.6

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-48. Kesenjangan terbesar pada variabel keselamatan yaitu pada fasilitas kesehatan (-3.8), jika dilihat dari bobot persepsi dan preferensinya besarnya nilai gap pada fasilitas kesehatan di karenakan fasilitas kesehatan pada Terminal Makale sebelumnya belum ada, namun tingkat kepentingannya masih dianggap cukup penting. Selanjutnya untuk kondisi lalu lintas angkutan di terminal (-2.2). apabila besarnya gap pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna sub variabel menurut pengelola terminal maka pelayanan yang diberikan dalam hal ini adalah kondisi jalan dalam terminal, belum baik dan masih perlu ditingkatkan lagi. Tingginya nilai gap dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola belum memberikan kepuasan kepada pengguna. Sedangkan sub variabel yang memiliki nilai kesenjangan rendah adalah efektifitas pelaksanaan penertiban (-0.8), kondisi lalu lintas angkutan di terminal (-0.6), Apabila dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal, efektifitas pelaksanaan penertiban dianggap sudah cukup dengan tingkat kepentingan yang tinggi berarti pengelola terminal sudah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pengguna terminal. Kondisi lalu lintas angkutan di terminal dinilai pengelola sudah baik. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.38
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keselamatan

4.3.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Kenyamanan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terminal terhadap kondisi eksisiting dari variabel kenyamanan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminaldi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminal tentang variabel kenyamanan.

4.3.3.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari persepsi pengelola terminal di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari: respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-45.

Tabel IV-45
Perhitungan Analisis Persepsi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Kenyamanan

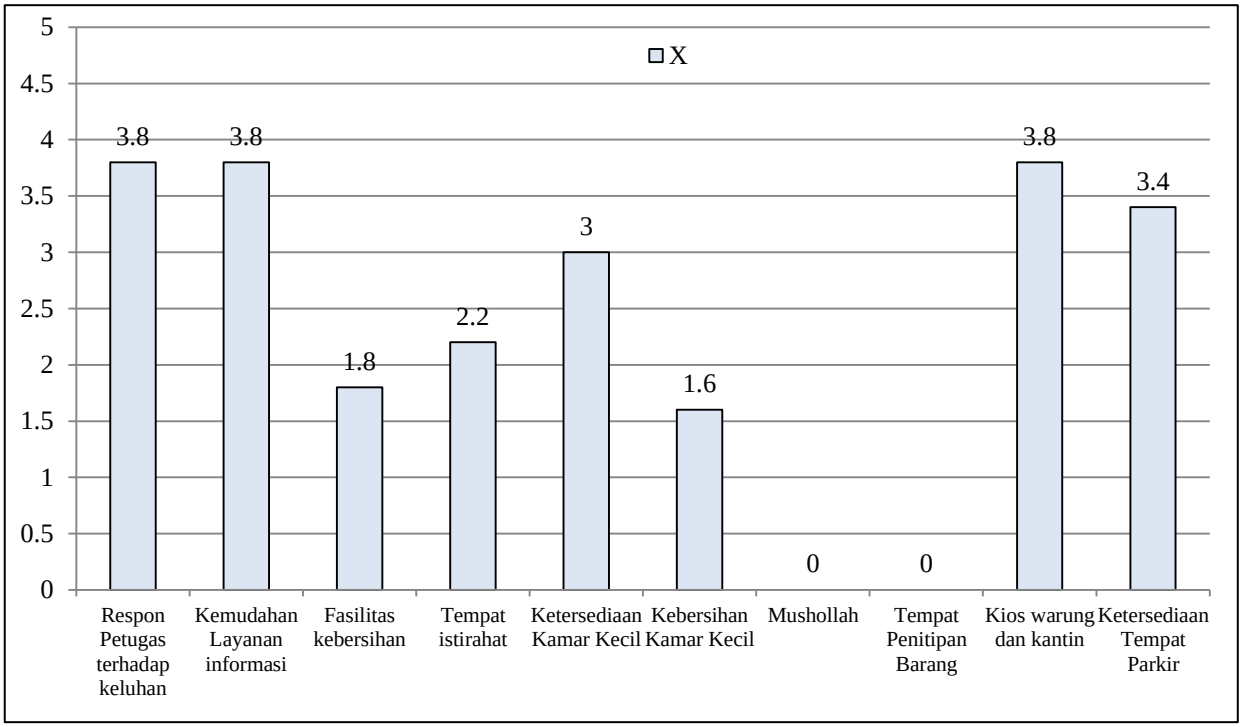
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	-	-	1	4	-	19	3.8
C.2	Kemudahan Layanan informasi	-	-	1	4	-	19	3.8
C.3	Fasilitas kebersihan	1	4	-	-	-	9	1.8
C.4	Tempat istirahat	-	4	1	-	-	11	2.2
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	-	-	5	-	-	15	3
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	2	3	-	-	-	8	1.6
C.7	Mushollah	-	-	-	-	-	0	0
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	-	-	-	-	0	0
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	1	4	-	19	3.8
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	-	3	2	-	17	3.4

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-45. dapat dilihat bahwa respon pengelola terminal mengenai variabel keselamatan menilai sesuai fakta yang ada. Untuk sub variabel respon petugas terhadap keluhan dinilai sudah baik dengan nilai rata-rata (3.8). Hal ini dikarenakan menurut pengelola terminal, petugas selalau memberikan respon kepada keluhan yang diberikan pengguna terminal. Untuk sub variabel kemudahan layanan informasi dinilai baik dengan nilai (3.8) karena pengelola terminal menilai bahwa sudah tersedianya papan informasi trayek dan papan pengumuman. Pada sub variabel fasilitas kebersihan dinilai pengelola tidak baik dengan nilai (1.8) hal ini dikarenakan hanya ada dua tempat sampah besar dipinggiran terminal namun tidak terdapat tempat-tempat sampah kecil disekitar terminal. Tempat istirahat dinilai tidak baik (2.2) menurut pengelola hal ini terlihat dari tempat-tempat istirahat yang sudah tidak terawat lagi. Ketersediaan kamar kecil di terminal dinilai sudah cukup dalam pelayanannya namun untuk kebersihan kamar kecil dinilai tidak baik (1.6) terlihat dari kotornya kamar kecil di terminal seperti tidak. Mushollah sebagai salah satu fasilitas penunjang terminal sebagai tempat ibadah belum ada di Terminal Makale. Sub variabel tempat penitipan barang di Terminal Makale belum disediakan namun biasanya penguna terminal yang ingin menitip barang langsung ke tempat layanan informasi untuk menitipnya. Sub variabel kios warung dan kantin dinilai sudah baik (3.8), dikarenakan jumlahnya sudah banyak dan hampir disetiap tempat kedatangan ada

fasilitas tersebut. Tempat parkir menurut pengelola terminals udah tersedia dengan baik (3.4), namun ada beberapa pembatas parkir yang belum ada sehingga masih belum di optimalkan penggunaannya. Untuk penilaian pengelola terminal tentang variabel kenyamanan dapat dilihat pada **Gambar 4.39**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.39
Nilai Persepsi Pengelola Terminal Tentang Variabel Kenyamanan

4.3.3.2 Preferensi Pengelola Pengelola Terminal Makale Tentang Kenyamanan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kenyamanan dari preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan terdiri dari; respon petugas terhadap keluhan, kemudahan layanan informasi, fasilitas kebersihan, tempat istirahat, ketersediaan kamar kecil, kebersihan kamar kecil, mushollah, tempat penitipan barang, kios warung dan kantin, dan ketersediaan tempat parkir. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-46 di bawah ini:

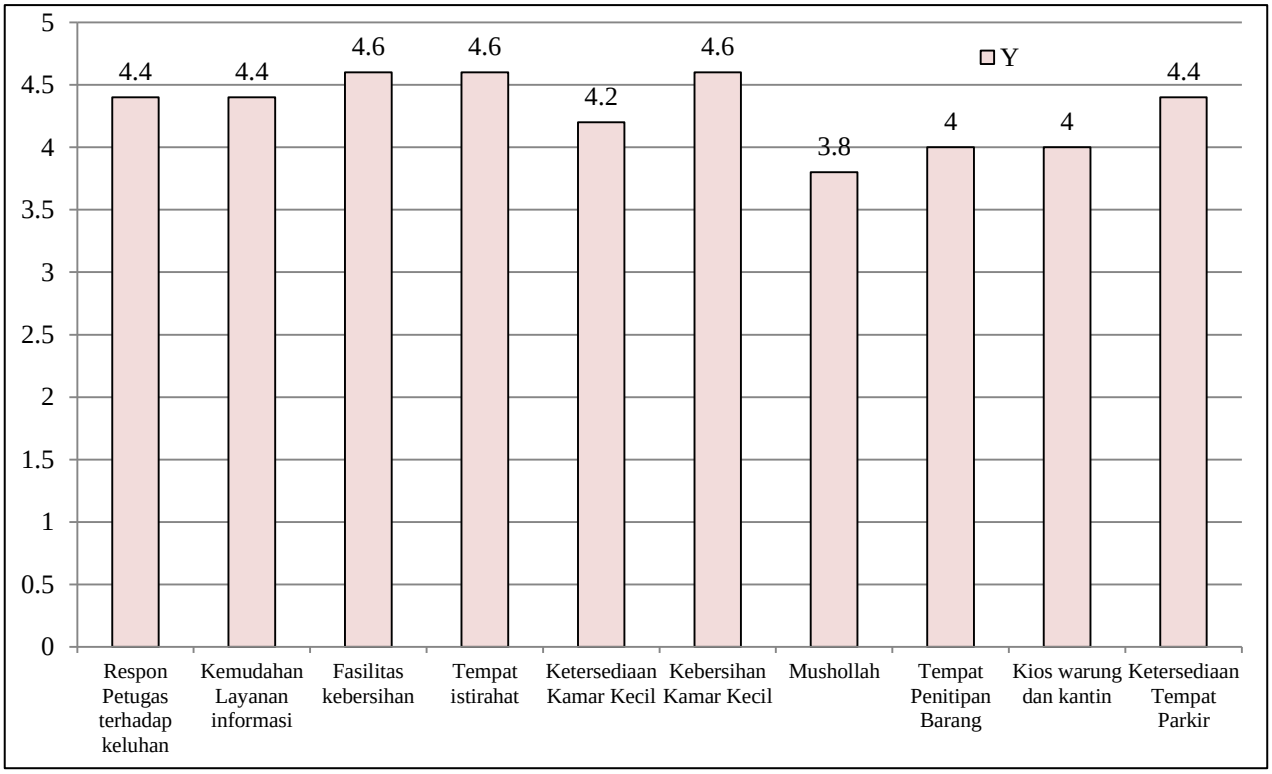
Tabel IV-46
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Kenyamanan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TP	KP	CP	P	SP		
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	-	-	-	3	2	22	4.4
C.2	Kemudahan Layanan informasi	-	-	-	3	2	22	4.4
C.3	Fasilitas kebersihan	-	-	-	2	3	23	4.6
C.4	Tempat istirahat	-	-	-	2	3	23	4.6
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	-	-	-	4	1	21	4.2
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	-	-	-	2	3	23	4.6
C.7	Mushollah	-	-	2	2	1	19	3.8
C.8	Tempat Penitipan Barang	-	-	-	5	-	20	4
C.9	Kios warung dan kantin	-	-	-	3	2	20	4
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	-	-	-	-	-	22	4.4

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-46, menunjukan preferensi pengelola terminal dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kenyamanan. Untuk sub variabel respon petugas terhadap keluhan, dinilai sangat penting (4.4), hal ini berkaitan dengan sumber daya petugas dalam memberikan respon terhadap keluhan. Pengelola menilai bahwa pentingnya merespon keluhan dapat memberikan tingkat pelayanan yang nyaman bagi pengguna. Kemudahan layanan informasi dinilai penting (4.4) guna menyampaikan segala sesuatu tentang perubahan atau apapun yang berkaitan dengan informasi dari pengelola kepada penumpang dan pengguna terminal lainnya. Fasilitas kebersihan sangat penting (4.6) pada Terminal Makale menurut pengelola guna menjaga terminal tetap bersih dan memberikan rasa nyaman bagi penggunanya. Tempat istirahat dinilai sangat penting (4.6) jadi dengan tempat istirahat yang nyaman dapat pengguna terminal dalam hal ini penumpang angkutan umum dan sopir angkutan umum akan merasakan kenyamanan di Terminal Makale. Ketersediaan kamar kecil dinilai oleh pengelola terminal penting dengan nilai 4.2. yg berarti bahwa dengan kamar kecil atau toilet menjadi penting karena merupakan kebutuhan bersama. Namun ketersediaan tanpa kebersihan membuat pelayananan semakin rendah, jadi penilaian terhadap kebersihan kamar kecil sangat penting dengan nilai 4.6. Musollah menjadi penting karena pengelola terminal menilai bahwa ada

beberapa petugas terminal maupun pengguna terminal membutuhkan mushollah untuk beribadah. Tempat penitipan barang dinilai penting (4.0) guna kenyamanan pengguna terminal. Kios, kantin dan warung menjadi penting (4.0) buat pengelola terminal karena menurut pengelola makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok setiap manusia. Tempat parkir dinilai penting (4.4) untuk Terminal Makale karena merupakan fasilitas utama pada terminal. Untuk penilaian pengelola terminaltentang variabel kenyamanan dapat ilihat pada **Gambar 4.40**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.40
Nilai Preferensi Pengelola Terminal Tentang Variabel Kenyamanan

4.3.3.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Kenyamanan

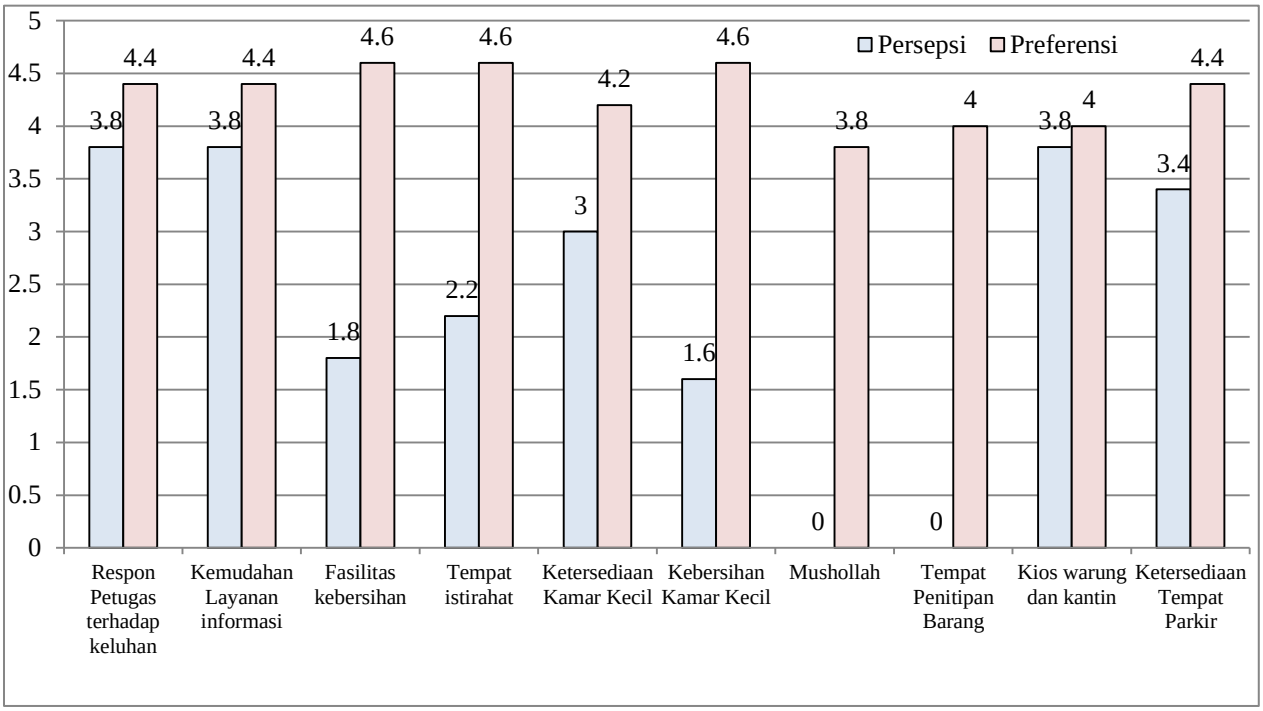
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang kenyamanan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan pengelola terminal(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.47

Tabel IV-47
Perhitungan Analisis Kesenjangan Pengelola Terminal
Tentang Variabel Kenyamanan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	19	22	3.8	4.4	-0.6
C.2	Kemudahan Layanan informasi	19	22	3.8	4.4	-0.6
C.3	Fasilitas kebersihan	9	23	1.8	4.6	-2.8
C.4	Tempat istirahat	11	23	2.2	4.6	-2.4
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	15	21	3	4.2	-1.2
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	8	23	1.6	4.6	-3.0
C.7	Mushollah	0	19	0	3.8	-3.8
C.8	Tempat Penitipan Barang	0	20	0	4	-4.0
C.9	Kios warung dan kantin	19	20	3.8	4	-0.2
C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	17	22	3.4	4.4	-1.0

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-47, kesenjangan terbesar pada variabel kenyamanan yaitu pada sub variabel Tempat Penitipan Barang (-4.0), Mushollah (-3.8), Kebersihan Kamar Kecil (-3.0), Fasilitas kebersihan (-2.8), dan Tempat istirahat (-2.4) Apabila besarnya kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengguna menurut pengelola terminal, pelayanan yang diberikan dari kelima sub variabel terbesar masih kurang baik, dengan prioritas kepentingan penting. Tingginya nilai kesenjangan dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelyanan belum memberikan kepuasan kepada pengguna karena masih di bawah harapan pengguna. namun untuk sub variabel musollah dan tempat penitipan barang, nilai kesenjangannya terlihat tinggi karena penilaian terhadap persepsi tidak ada, hanya saja nilai kepentingannya masih dianggap penting. Untuk Ketersediaan Kamar Kecil (-1.2), ketersediaan tempat parkir (1.0) Respon Petugas terhadap keluhan (-0.6), Kemudahan Layanan informasi (-0.6). sudah dinilai cukup dengan prioritas yang tinggi pula. Sedangkan Kios warung dan kantin (-0.2), mempunyai nilai gap yang sangat kecil, dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, dengan tingkat kepentingan yang dinilai penting.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.41
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Kenyamanan

4.3.4 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keterjangkauan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terminal terhadap kondisi eksisiting dari variabel keterjangkauan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminaldi terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminal tentang variabel keterjangkauan.

4.3.4.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Keterjangkauan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari persepsi pengelola terminal di terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari: tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-48.

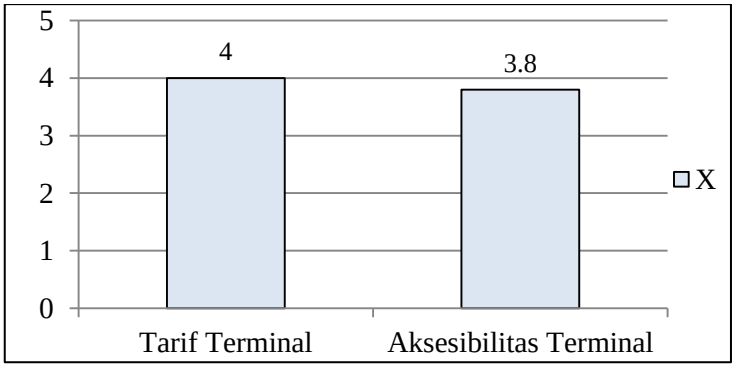
Tabel IV-48
Perhitungan Analisis Persepsi Pengelola Terminal tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
D.1	Tarif Terminal	-	-	-	5	-	20	4
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	-	1	4	-	19	3.8

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-48 di atas menunjukan jumlah dan bobot dari setiap variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan. Untuk tarif terminal menurut pengelola terminal sudah baik artinya, tarif terminal menurut pengelola terminal masih terjangkau oleh sopir angkutan umum. Aksesbilitas untuk menuju terminal dinilai baik karena berada bukan di jalan nasional atau arteri primer namun berada di jalan arteri sekunder provinsi. dan masih cukup mudah untuk dijangkau. Untuk penilaian pengelola terminaltentang variabel keterjangkauan dapat dilihat pada **Gambar 4.42.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.42
Nilai Persepsi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keterjangkauan

4.3.4.2 Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keterjangkauan

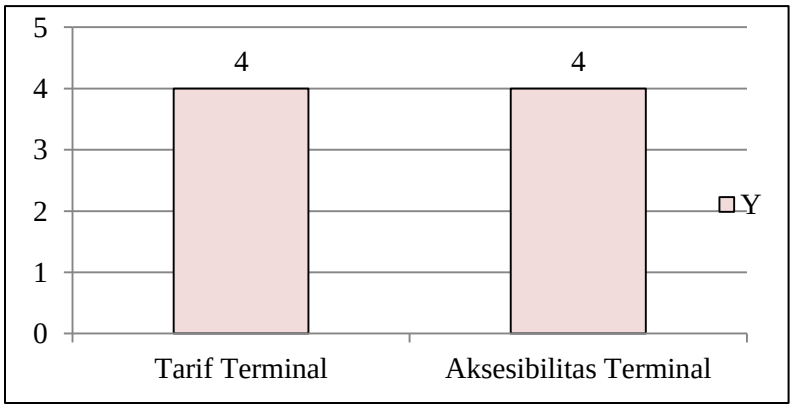
Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keterjangkauan dari preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; tarif terminal dan aksesibilitas terminal. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV49

Tabel IV-49
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola terminal
Tentang Variabel Keterjangkauan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TP	KP	CP	P	SP		
D.1	Tarif Terminal	-	-	-	5	-	20	4
D.2	Aksesibilitas Terminal	-	-	-	5	-	20	4

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-49 menunjukan preferensi pengelola terminal engan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan. Menurut pengelola terminal tarif masuk terminal untuk Angkutan umum dinilai penting, dimana jika tarif mahal maka semakin sedikit angkutan umum yang masuk ke dalam terminal artinya semakin banyak pelanggaran yang terjadi mengenai terminal banyangan. Aksesibilitas terminal dinilai penting, dan diharapkan mampu dijangkau oleh siapapun dengan bantuan angkutan umum. Untuk penilaian preferensi pengelola terminal tentang variabel keterjangkauan



dapat ilihat pada **Gambar 4.43.**

Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.43
Nilai Preferensi Pengelola Terminal tentang Variabel Keterjangkauan

4.3.4.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Keterjangkauan

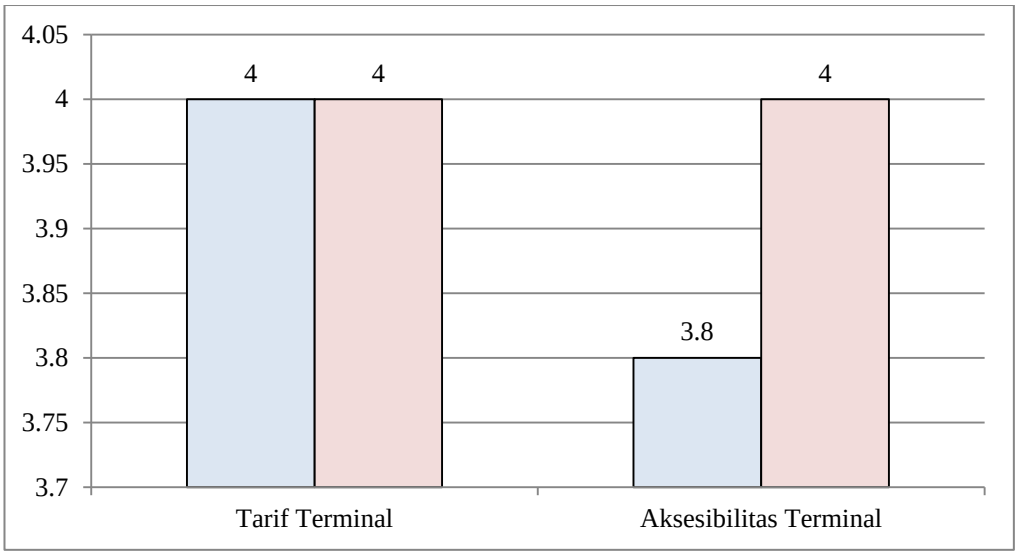
Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang keterjangkauan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan pengelola terminal(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-50

Tabel IV-50
Perhitungan Analisis Kesenjangan Pengelola Terminal Tentang Variabel Keterjangkauan

No	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
19	Tarif Terminal	20	20	4	4	0.0
20	Aksesibilitas Terminal	19	20	3.8	4	-0.2

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-50 terlihat kesenjangan kedua sub variabel ini terlihat tidak begitu jauh. Dengan nilai kesenjangan sub variabel tarif terminal (-0.0) dan aksesibilitas terminal (-0.2) yang masih sangat kecil dan jika dilhat dari nilai persepasi dan preferensi penilaian terhadap tarif terminal dan aksesibilitas terminal dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, dengan tingkat kepentingan yang dinilai penting.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.44
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keterjangkauan

4.3.5 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Kesetaraan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terminal terhadap kondisi eksisiting dari variabel kesetaraan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminaltentang variabel kesetaraan.

4.3.5.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Kesetaraan

Persepsi pengelola terminaltentang variabel kesetaraan tidak bisa dinilai dikarenakan sub variabel yang terdiri dari jalur kursi roda belum ada fasilitasnya. Ini berari tidak ada penilaian untuk sub variabel ini.

4.3.5.2 Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Kesetaraan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel kesetaraan dari preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keterjangkauan terdiri dari; Jalur khusus kursi roda. untuk perhitungannya dapat dilihat pada Tabel IV-51

Tabel IV-51
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola Terminal tentang Variabel Kesetaraan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
E.1	Jalur khusus kursi roda	-	-	2	3	-	18	3.6

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-51 menunjukan preferensi pengelola terminal engan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel kesetaraan. Jalur khusus kursi roda menurut pengelola terminal penting. Karena ada beberapa kondisi jalan yang sekarang tidak memungkinkan dilaluinya kursi roda, jadi butuhkan sedikit jalur kursi roda buat orang sakit yang mengunakan kursi roda.

4.3.5.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Kesetaraan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal tentang kesetaraan dapat dilihat kesenjangan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan harapan pengelola terminal(Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.52.

Tabel IV-52
Perhitungan Analisis Kesenjangan Pengelola Terminal
Tentang Variabel Kesetaraan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
E.1	Jalur khusus kursi roda	-	18	-	3.6	-3.6

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-52, nilai kesenjangan tergolong besar karena tidak adanya nilai penilaian tentang jalur kursi roda ini. Dengan penilaian bahwa sub variabel jalur kursi roda ini penting, pengelola terminal menilai bahwa dengan adanya jalur ini bisa membantu para penyandang cacat untuk menikmati fasilitas umum seperti masyarakat pada umumnya.

4.3.6 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keteraturan

Analisis persepsi berdasarkan penilaian pengelola terminal terhadap kondisi eksisiting dari variabel keteraturan tersebut, sedangkan analisis preferensi dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan dari pengelola terminal. Analisis ini menghitung besaran jumlah bobot sesuai penilaian pengelola terminal. Selanjutnya analisis kesenjangan merupakan penialain terhadap kesenjangan antara kondisi eksisting yang dinilai dan tingkat kepentingan dan harapan pengelola terminal tentang variabel keteraturan.

4.3.6.1 Persepsi Pengelola Terminal Makale Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari persepsi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari: waktu tunggu angkutan umum, kepastian kedatangan

angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-53.

Tabel IV-53
Perhitungan Analisis Persepsi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keteraturan

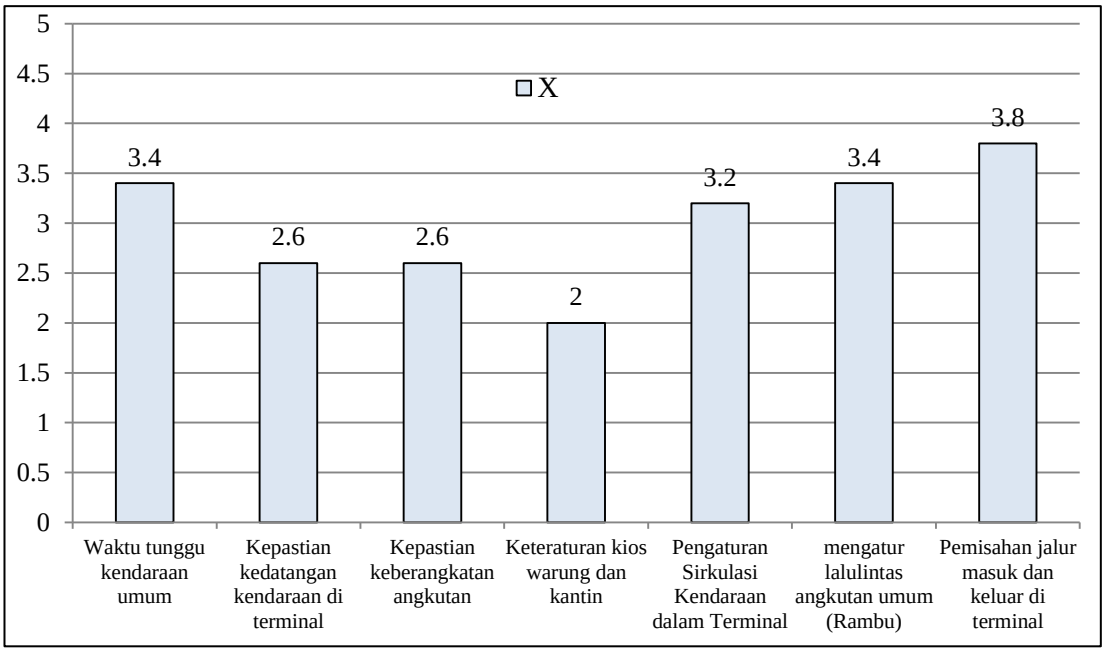
No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	X
		TB	KB	CB	B	SB		
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	-	-	3	2	-	17	3.4
F.2	Kepastian kedatangan angkutan di terminal	-	3	1	1	-	13	2.6
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	-	3	1	1	-	13	2.6
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	-	5	-	-	-	10	2
F.5	Pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal	-	-	4	1	-	16	3.2
F.6	Mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	-	-	3	2	-	17	3.4
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-		1	4	-	19	3.8

Keterangan: Tidak Baik (TB); Kurang Baik (KB); Cukup Baik (CB); Baik (B); Sangat Baik (SB).

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-53 dapat dilihat bahwa respon pengelola terminal mengenai variabel keselamatan menilai sesuai fakta yang ada. Tabel di atas menunjukan bahwa menurut pengelola terminal, sub variabel waktu tunggu angkutan umum dinilai cukup baik dengan rata-rata nilai (3.4). Sesuai standar maksimal waktu tunggu angkutan umum 10- 20 menit, menurut pengelola terminal bahwa waktu disaat menunggu angkutan umum tidak diterapkan dengan baik. Kepastian kedatangan dan keberangkatan dinilai kurang baik dengan nilai keduanya sebesar (2.6), hal ini berkaitan erat dengan waktu tunggu angkutan umum. pengelola terminal menilai bahwa, kedatangan angkutan dijadwalkan keberangkatan dan kedatangannya hanya ada pada angkutan AKAP. Untuk pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal dinilai cukup baik dengan nilai (3.2). Hal ini berarti menurut pengelola terminal, sirkulasi lalu lintas perlu diatur lebih baik lagi, sehingga jalur tiap angkutan bisa dimanfaatkan dengan baik. Mengatur lalu lintas angkutan umum (Rambu-rambu lalu lintas) dinilai cukup baik oleh pengelola

terminal dengan nilai (3.4). menurut pengelola sudah terdapat rambu-rambu yang jelas, namun ada beberapa yang sudah tidak terawat lagi dan masih dilanggar oleh pengguna terminal. karena banyak rambu dan papan petunjuk yang mulai rusak. Keteraturan kios warung dan kantin dinilai kurang baik dengan nilai(2.0). menurut pengelola, pengelola masih mencari solusi untuk pemindahan kantin-kantin atau warung dari tempat istirahat penumpang yang membuat ketidakteraturan pada terminal karena masalah lahan dan beberapa masalah internal. Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal sudah baik, karena jalur masuk dan keluar angkutan umum sudah dipisahkan dengan jarak yang baik dan berjauhan. Untuk penilaian perspsi pengelola terminal tentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.31.**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.45
Nilai Persepsi Pengelola Terminal Makale
Tentang Variabel Keteraturan

4.3.6.2 Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Keteraturan

Berikut ini akan menjelaskan hasil analisis untuk variabel keteraturan dari preferensi pengelola terminal, dimana sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan terdiri dari; waktu tunggu angkutan umum, kepastian kedatangan angkutan di terminal, kepastian keberangkatan angkutan keteraturan

kios warung dan kantin, pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal, mengatur lalulintas angkutan umum (rambu), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel IV-54

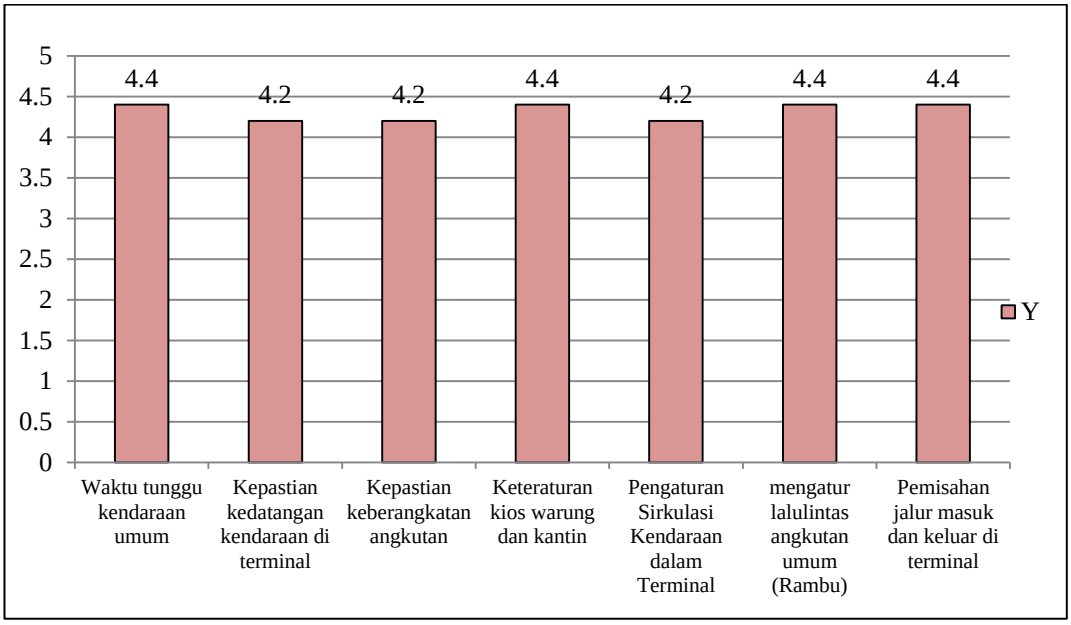
Tabel IV-54
Perhitungan Analisis Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Jumlah					Bobot	Y
		TP	KP	CP	P	SP		
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	-	-	-	3	2	22	4.4
F.2	Kepastian keberangkatan angkutan di terminal	-	-	-	4	1	21	4.2
F.3	Kepastian kedatangan angkutan	-	-	-	4	1	21	4.2
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	-	-	-	3	2	22	4.4
F.5	Pengaturan Sirkulasi Angkutan dalam Terminal	-	-	-	4	1	21	4.2
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)	-	-	-	3	2	22	4.4
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	-	-	-	4	1	22	4.4

Keterangan: Tidak Penting (TP); Kurang Penting (KP); Cukup Penting (CP); Penting (P); Sangat Penting (SP).
Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari Tabel IV-54 menunjukan preferensi pengelola terminal dengan jumlah dan bobot dari setiap sub variabel yang termasuk ke dalam variabel keteraturan. Waktu tunggu angkutan umum penting dengan nilai (4.4), pengelola terminal menilai waktu tunggu angkutan penting mengingat kebutuhan penumpang akan kenyamanan dan efisiensi waktu, sehingga penumpang lebih memilih menggunakan terminal. Menurut pengelola terminal kepastian kedatangan angkutan dan kepastian keberangkatan angkutan dinilai penting dengan nilai (4.2). Untuk AKAP dan AKDP menjadi penting dan harus dijadwalkan, namun untuk Angkutan kota dan Angkutan Pedesaan harus dikaji lebih lanjut. Keteraturan kios warung dan kantin dinilai penting oleh pengelola dengan nilai (4.4) sehingga terminal bisa memberikan kesan yang nyaman dan teratur bagi penggunanya. Sirkulasi angkutan perlu diatur sehingga tidak terjadi salahnya jalur yang ditetapkan oleh setiap angkutan dan dinilai penting opengelola terminal dengan nilai (4.4). Rambu-rambu yang ada dalam terminal sangat penting dengan nilai (4.4) hal ini berguna untuk mendukung sirkulasi angkutan

sehingga pengguna dengan mudah mengetahui jalur yang akan mereka lalui. Jalur pemisah antara masuk dan keluar angkutan dalam terminal dinilai sangat penting dengan nilai (4.4) sehingga tidak terjadinya kemacetan atau berpapasannya angkutan satu dengan yang lainnya. Untuk penilaian preferensi pengelola terminal tentang variabel keteraturan dapat ilihat pada **Gambar 4.46**



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.46
Nilai Persepsi Pengelola Terminal Tentang Variabel Keteraturan

4.3.6.3 Analisis Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Makale Tentang Variabel Keteraturan

Dari nilai analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal pengelola terminal tentang keteraturan dapat dilihat keteraturan dari penilaian tentang tingkat pelayanan terminal (X) dan penilaian kepentingan dan pengelola terminal (Y). hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV-.55

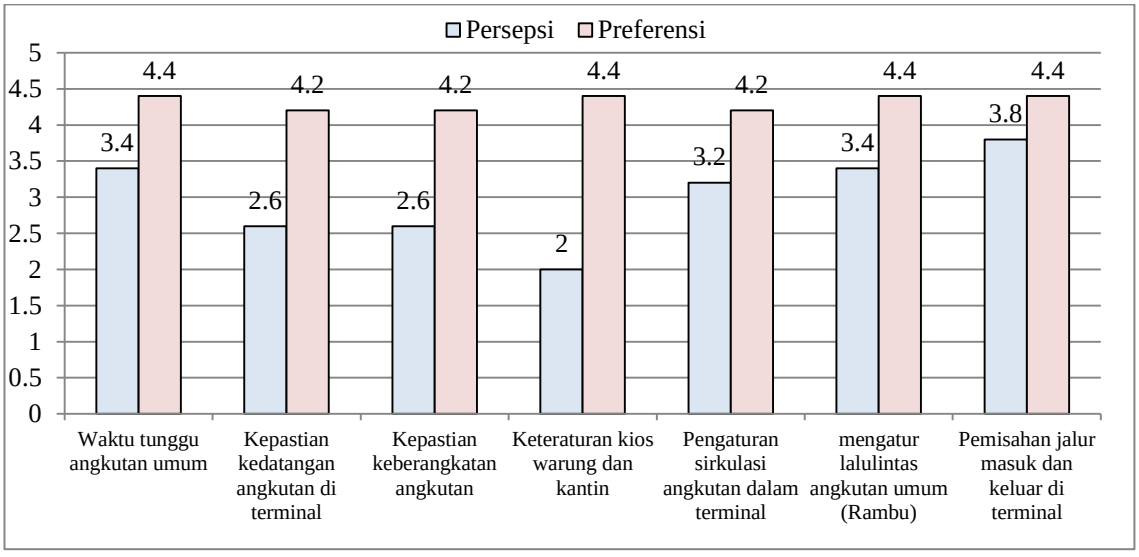
Tabel IV-55
Perhitungan Analisis Kesenjangan Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keteraturan

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
F.1	Waktu tunggu angkutan umum	17	22	3.4	4.4	-1.0
F.2	Kepastian kedatangan angkutan di	13	21	2.6	4.2	-1.6
F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	13	21	2.6	4.2	-1.6

No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	gap
F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	10	22	2	4.4	-2.4
F.5	Pengaturan sirkulasi angkutan dalam	16	21	3.2	4.2	-1.0
F.6	mengatur lalulintas angkutan umum	17	22	3.4	4.4	-1.0
F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di	19	22	3.8	4.4	-0.6

Sumber: Hasil Analisis 2014

Tabel IV-55 menunjukan bahwa kesenjangan terbesar pada variabel keteraturan adalah Keteraturan kios warung dan kantin (-2.4), Apabila besarnya kesenjangan pada sub variabel dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal, pelayanan yang diberikan dari sub variabel ini masih kurang baik, dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai kesenjangan dari sub variabel tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal belum optimal. Kepastian keberangkatan dan Kepastian kedatangan memiliki nilai kesenjangan yang sama (-1.6). Mengatur lalu lintas angkutan umum (Rambu), Pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal dan waktu tunggu angkutan umum mempunyai nilai kesenjangan yang sam kecilnya (-1.0). jika dilihat dari persepsi dan preferensi maka kelima sub variabel ini sudah cukup dalam tingkat pelayanannya. Untuk Pemisahan jalur masuk dengan nilai kesenjangan kecil (-0.6) maka dinilai baik.



Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.46
Nilai Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Variabel Keteraturan

4.3.7 Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

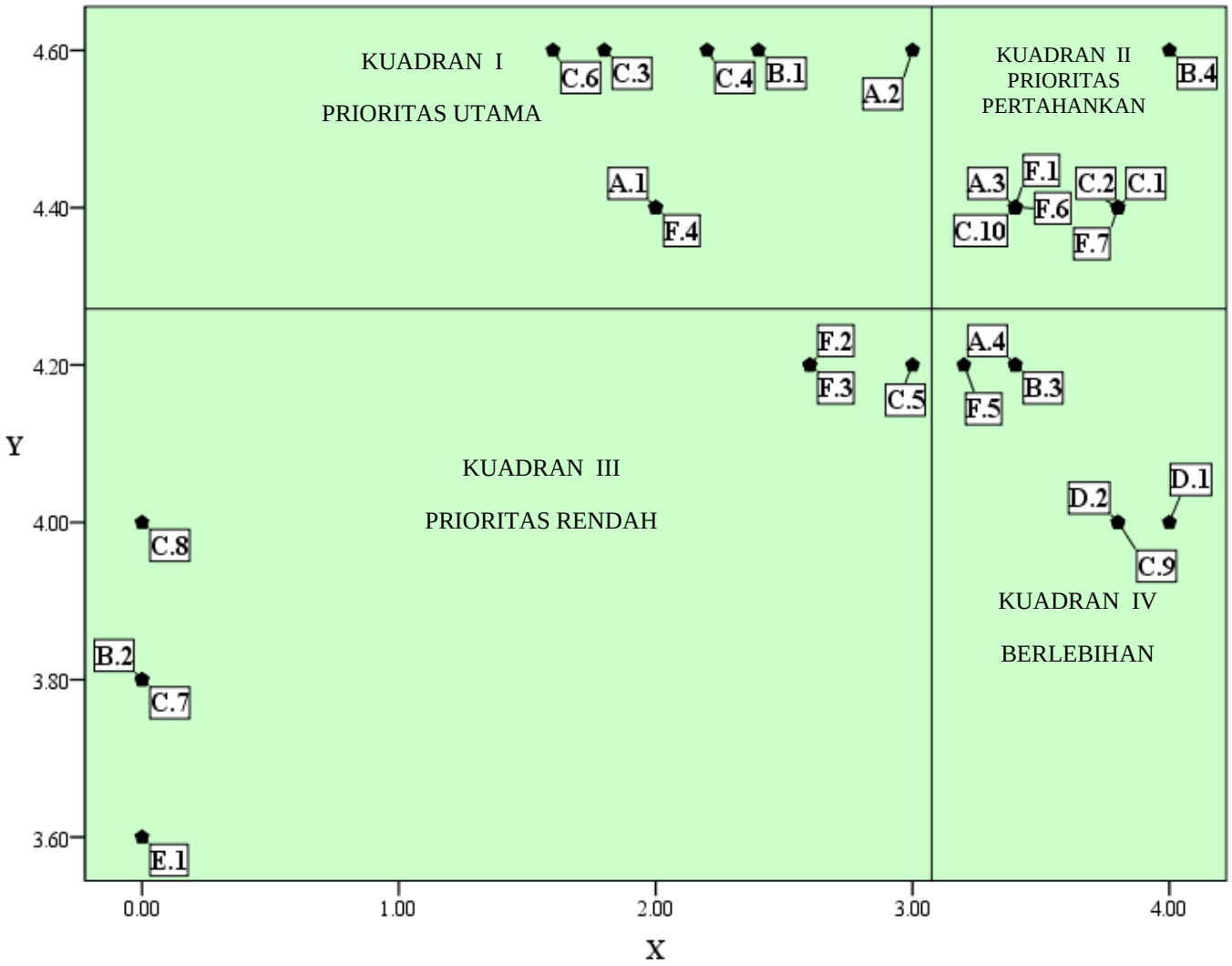
Dari analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal dapat disimpulkan bahwa rata-rata rata secara keseluruhan penilaian persepsi cukup dan sesuai dengan keinginan pengelola terminal. Dengan tingkat kepentingan dinilai penting. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini hasil nilai pembobotan antara persepsi (X) dan preferensi (Y):

Tabel IV-56
Bobot Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel	No.	Sub variabel	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y
M. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	10	22	2.0	4.4
	A.2	Petugas Keamanan	15	23	3.0	4.6
	A.3	Aduan Layanan	17	22	3.4	4.4
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	17	21	3.4	4.2
N. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	12	23	2.4	4.6
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0	19	0.0	3.8
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	17	21	3.4	4.2
	B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di	20	23	4.0	4.6
O. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	19	22	3.8	4.4
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	19	22	3.8	4.4
	C.3	Fasilitas kebersihan	9	23	1.8	4.6
	C.4	Tempat istirahat	11	23	2.2	4.6
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	15	21	3.0	4.2
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	8	23	1.6	4.6
	C.7	Mushollah	0	19	0.0	3.8
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0	20	0.0	4
	C.9	Kios warung dan kantin	19	20	3.8	4
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	17	22	3.4	4.4
P. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	20	20	4.0	4
	D.2	Aksesibilitas Terminal	19	20	3.8	4
Q. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0	18	0.0	3.6
R. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	17	22	3.4	4.4
	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di	13	21	2.6	4.2
	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	13	21	2.6	4.2
	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	10	22	2.0	4.4
	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam	16	21	3.2	4.2
	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum	17	22	3.4	4.4
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di	19	22	3.2	4.4
Jumlah			**369**	**598**	**73.8**	**119.6**
Rata-rata (X, Y)					**3.1**	**4.3**

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari hasil analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal di atas tentang tingkat pelayanan Terminal Makale, maka diketahuilah perioritas-perioritas yang harus di benahi oleh pemerintah untuk menambahkan tingkat pelayanan yang optimal untuk pengguna. Dengan menggunakan analisis kuadran ini bisa dilihat mana variabel yang harus dipertahankan kinerjanya prioritas rendah dan variabel berlebihan dengan menggunakan analisis kuadran ini. Sub variabel-sub variabel apa saja yang ada di kuardannya masing-masing dapat dilihat pada hasil analisis kuadran di bawah ini:



Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.7	Mushollah
A.2	Petugas Keamanan	C.8	Tempat Penitipan Barang
A.3	Aduan Layanan	C.9	Kios warung dan kantin
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.1	Tarif Terminal
B.2	Fasilitas Kesehatan	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	E.1	Jalur khusus kursi roda
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
C.3	Fasilitas kebersihan	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin
C.4	Tempat istirahat	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.48
Hasil Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal
Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Kuadran I (Prioritas Utama). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pengelola terminal, namun kinerjanya masih rendah. Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang dianggap penting oleh pengelola tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Sub variabel-sub variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan tingkat pelayanan Terminal Makale tetap berkonsentrasi pada kuadran ini dalam rangka pengembangannya, sehingga sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini dapat segera diperbaiki untuk ditingkatkan kualitasnya. Implikasinya sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: Lampu Penerangan (A.1), Petugas Keamanan (A.2), Kondisi fisik jalan dalam terminal (B.1), fasilitas kebersihan (C.3), tempat istirahat (C.4), kebersihan kamar kecil (C.6), dan keteraturan kios warung dan kantin (F.4).

Kuadran II (Pertahankan). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan kinerja yang juga dinilai baik oleh pengelola terminal. Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini merupakan sub variabel yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi dari tingkat pelayanan Terminal Makale dalam penilaian pengelola terminal. Pihak pengelola Terminal Makale perlu menjaga kualitas dari Sub variabel-sub variabel yang berada di kuadran II ini serta mempertahankan kinerjanya terhadap Sub variabel-sub variabel tersebut, atau dengan terus meningkatkan kualitas dari Sub variabel-sub variabel tersebut. Sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: Aduan Layanan (A.3), respon petugas terhadap keluhan (C.1), Kondisi lalu lintas angkutan di terminal (B.4), kemudahan layanan informasi (C.2), ketersediaan tempat parkir (C.10), mengatur lalulintas angkutan umum /rambu-rambu (F.6), pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7) dan waktu tunggu angkutan umum (F.1).

Kuadran III (Prioritas Rendah). Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai

kurang oleh pengelola terminal. Oleh pihak pengelola terminal perlu melakukan perbaikan terhadap tingkat pelayanan sub variabel-sub variabel tersebut sehingga tidak harus untuk dihilangkan, namun dapat diatasi dengan melakukan perbaikan saja berupa peningkatan kualitas dan kuantitasnya, sehingga manfaat akan keberadaan sub-variabel tersebut lebih dirasakan manfaatnya oleh penumpang. Adapun sub variabel-sub variabel yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: fasilitas kesehatan (B.2), mushollah (C.7), tempat penitipan barang (C.8), ketersediaan kamar kecil (C.5), jalur khusus kursi roda (E.1), Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2) dan kepastian keberangkatan angkutan di terminal (F.3). Dari antara tujuh sub variabel ini, terdapat 3 sub variabel yang dinilai berdasarkan persepsi karena fasilitas ini memang telah disediakan yaitu ketersediaan kamar kecil (C.5), Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2) , dan kepastian keberangkatan angkutan di terminal (F.3), sehingga sub variabel-sub variabel seperti ini harus lebih ditingkatkan lagi walaupun bukan menjadi prioritas rendah. Untuk fasilitas kesehatan , tempat penitipan barang, mushollah dan jalur khusus kursi roda, dinilai kurang begitu penting untuk diadakan. Walaupun ada beberapa pengelola terminal yang menginginkan diadakannya sub variabel-sub variabel ini.

Kuadran IV (Berlebihan). Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut pengelola, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan. Sub variabel-sub variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk tidak dilakukannya peningkatan mutu karena hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan. Sub variabel-sub variabel yang yang terdapat dalam kuadran ini antara lain; fasilitas keamanan (A.4), efektifitas pelaksanaan penertiban di Terminal Makale (B.3), kios warung dan kantin (C.9), tarif terminal (D.1), aksesibilitas terminal (D.2), dan pengaturan sirkulasi angkutan dalam terminal (F.5).

Tabel IV-57
Hasil Analisis Kuadran Pengelola terminalAngkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Variabel	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
KEAMANAN	A.1 A.2	A.3	-	A.4
KESELAMATAN	B.1	B.4	B.2	B.3
KENYAMANAN	C.3 C.4 C.6	C.1 C.2 C.10	C.5 C.7 C.8	C.9
KETERJANGKAUAN	-	-	-	D.1 D.2
KESETARAAN	-	-	E.1	-
KETERATURAN	F.4	F.1 F.6 F.7	F.2 F.3	F.5

Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.7	Mushollah
A.2	Petugas Keamanan	C.8	Tempat Penitipan Barang
A.3	Aduan Layanan	C.9	Kios warung dan kantin
A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.1	Tarif Terminal
B.2	Fasilitas Kesehatan	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	E.1	Jalur khusus kursi roda
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
C.3	Fasilitas kebersihan	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin
C.4	Tempat istirahat	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)
C.6	Kebersihan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Hasil analisis kuadran dari variabel keamanan menurut pengelola menunjukan dua dari empat sub variabel yang terdapat pada variabel kemanan menjadi prioritas utama, kedua varibel ini dinilai harus segera diperbaiki guna peningkatan pelayanan Terminal Makale. Kedua sub variabel ini adalah sub variabel Lampu Penerangan (A.1) dan Petugas Keamanan (A.2). Sub variabel yang dipertahankan dari variabel keamanan adalah Aduan Layanan (A.3). Selanjutnya sub variabel yang dianggap berlebihan oleh pengelola terminal adalah

kondisi fisik jalan (A.4). secara keseluruhan variabel keamanan kurang baik menurut pengelola terminal. Dan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel di atas, menunjukan bahwa untuk variabel keselamatan, keempat sub variabelnya secara merata berada di tiap kuadran. Hal ini menunjukan bahwa menurut pengelola terminal, sub variabel yang tergolong dalam variabel keselamatan yang menjadi prioritas utama adalah Fasilitas Keamanan (Pos Petugas) (B.1). Menurut pengelola sub variabel yang sudah baik dan harus dipertahankan adalah Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal (B.4),. yang menjadi prioritas rendah dari variabel keselamatan adalah sub variabel fasilitas kesehatan (B.2) dan dianggap berlebihan dalam pelayanannya adalah Efektifitas pelaksanaan penertiban (B.3). secara keseluruhan variabel ini dinilai cukup baik.

Variabel kenyamanan juga masih perlu diperhatikan lagi guna meningkatkan tingkat pelayanannya. Terlihat dari sepuluh sub variabel, 3 diantaranya termasuk dalam prioritas utama yang perlu ditingkatkan menurut hasil analisis kuadran. Ketiga kuadran tersebut adalah Fasilitas kebersihan (C.3), Tempat istirahat (C.4), dan Kebersihan Kamar Kecil (C.6). Terdapat tiga sub variabel yang dinilai perlu dipertahankan yaituRespon Petugas terhadap keluhan (C.1), Kemudahan Layanan informasi (C.2) dan Ketersediaan Tempat Parkir (C.10). yang menjadi prioritas rendah pada variabel kenyamanan adalah Ketersediaan Kamar Kecil (C.5), Tempat Penitipan Barang (C.7) dan Kios warung dan kantin (C.8). sedangkan yang dinggap berlebihan menurut penumpang tentang variabel kenyamanan adalah sub variabel kios, warung dan kantin (C.9).

Untuk variabel keterjangkauan yang terdiri dari dua sub variabel saja, dinilai sudah baik. Kedua sub variabel ini termasuk dalam kuadran yang dinilai berlebihan, yakni: Tarif Terminal (D.1) Aksesibilitas Terminal (D.2). Variabel keterjangkauan yang hanya terdapat satu sub variabel yakni : jalur khusus kursi roda (E.1) dinilai masih rendah prioritasnya oleh pengelola terminal. Kesetaraan kurang dianggap penting oleh responden, karena tidak ada responden yang membutuhkan hal tersebut secara pribadi.

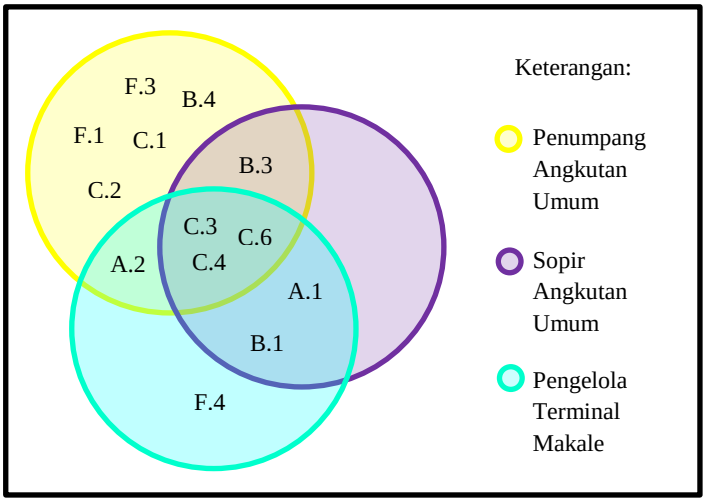
Variabel keteraturan yang terdiri dari tujuh atibut, tidak terbagi rata pada setiap kuadran. Ada satu sub variabel yang menjadi prioritas utama dari variabel ini yakni Keteraturan kios warung dan kantin (F.4). yang dinilai baik dan dipertahankan adalah Waktu tunggu Angkutan umum (F.1) , mengatur lalulintas angkutan umum (Rambu)(F.6), dan Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7). Sedangkan yang menjadi prioritas rendah adalah Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2) dan dan Kepastian keberangkatan angkutan (F.3).
Variabel dikatakan berlebih atau sudah sangat baik adalah Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal (F.5) secara keseluruhan varibel keteraturan ini dianggap cukup penting dan cukup baik oleh pengelola Terminal Makale

4.4. Perbandingan Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum dan Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale

Hasil persepsi dan preferensi yang kemudian dibuat dalam analisis kuadran dari ketiga responden yaitu penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum dan pengelola terminal ternyata menunjukan perbedaan. Untuk itu dilakukannya perbandingan penilaian dari ketiga responden dengan membandingkan hasil analisis kuadran yang dibagi dalam empat kuadran, yakni dari Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV. Untuk lebih jelas dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.4.1 Perbandingan Analisis Kuadran Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum dan Pengelola Terminal Berdasarkan Kuadran I

Dalam analisis kuadran, Kuadran I yaitu wilayah dimana sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Wilayah yang memuat sub variabel-sub variabel yang dianggap penting oleh tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Sub variabel-sub variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan tingkat pelayanan Terminal Makale tetap berkonsentrasi pada kuadran ini dalam rangka pengembangannya, sehingga sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini dapat segera diperbaiki untuk ditingkatkan kualitasnya. Implikasinya sub variabel-sub variabel yang terdapat pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Terdapat beberapa perbedaan menurut ketiga responden yang memberikan penilaian tentang penilaian tingkat pelayanan Terminal Makale. Dari hasil analisis kuadran ketiga responden pada kuadran I yang merupakan prioritas utama, dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.2	Kemudahan layanan Informasi
A.2	Petugas Keamanan	C.3	Fasilitas kebersihan
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	C.4	Tempat istirahat
B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	C.6	Kebersihan Kamar Kecil
B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan
		F.4	Keteraturan kios warung dan kantin

Sumber: Hasil Analisis 2014

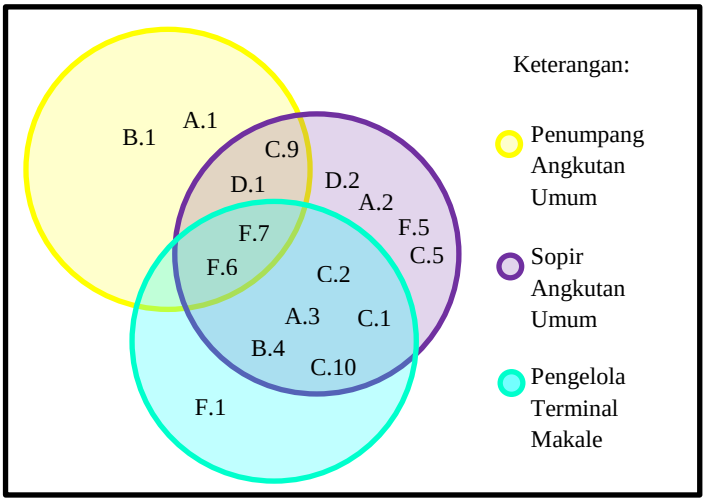
Gambar 4.49
Diagram Penilaian Responden Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale Berdasarkan Kuadran I

Dari diagram di atas menunjukan bahwa sub variabel yang harus ditingkatkan lagi sesuai prioritas utama adalah sub variabel yang merupakan irisan ketiga responden yakni penumpang angkutan umum, sopir angkutan umum, dan pengelola Terminal Makale. Menurut ketiga responden yang menjadi prioritas utama yaitu fasilitas kebersihan (C.3), tempat istirahat (C.4), dan kebersihan kamar kecil (C.6). Menurut penumpang kendaraan umum dan pengelola terminal sub variabel yang menjadi prioritas utama yaitu petugas keamanan (A.2) , penumpang menilai bahwa petugas keamanan di Terminal Makale harus lebih baik lagi dalam melakukan tugasnya, hal ini sama dengan pengelola terminal yang masih membutuhkan sumber daya manusia yang baik dalam pengawasan akan keamanan Terminal Makale. Sedangkan yang menjadi prioritas utama bagi sopir angkutan umum dan pengelola terminal adalah lampu penerangan (A.1) dan kondisi fisik jalan di dalam terminal (B.1). Hal ini menunjukan bahwa sopir angkutan umum tidak merasa puas dengan kinerja dari lampu penerangan yang masih dianggap kurang dari sisi kualitas dan kuantitasnya begitu juga dengan

kondisi jalan yang menjadi prioritas bagi sopir. Pengelola Terminal Makale juga berpendapat hal yang sama mengenai kedua sub variabel tersebut karena belum mampu memaksimalkannya dan butuh untuk ditingkatkan lagi pelayannya. Namun menurut penumpang dan sopir angkutan umum, yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya yaitu Efektifitas pelaksanaan penertiban (B.3), karena menurut kedua responden ini bahwa pelaksanaan penertiban yang di lakukan petugas terkesan lambat dan kurang efektif. Beberapa pelanggaran yang dilakukan masih dibiarkan tanpa ada tindakan yang jelas. Namun jika dilihat dari pengelola terminal, Efektifitas pelaksanaan penertiban terdapat pada kuadran IV yang berarti menurut pengelolah bahwa pengelola sudah efektif melaksanakan penertiban di terminal.

4.4.2 Perbandingan Analisis Kuadran Antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal Berdasarkan Kuadran II

Dalam analisisi kuadran, kuadran II yaitu wilayah yang sub variabel-sub variabelnya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan tingkat pelayanan yang juga dinilai cukup baik oleh responden . Sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam kuadran ini merupakan sub variabel yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi sehingga pelayanan terminal semakin lebih baik. Pihak pengelola Terminal Makale perlu menjaga kualitas dari Sub variabel-sub variabel yang berada di kuadran II ini serta mempertahankan tingkat pelayanan terhadap sub variabel-sub variabel tersebut, atau dengan terus meningkatkan kualitas dari sub variabel-sub variabel tersebut. Terdapat beberapa perbedaan menurut ketiga responden yang memberikan penilaian tentang penilaian tingkat pelayanan Terminal Makale. Dari hasil analisis kuadran ketiga responden pada kuadran II yang merupakan kuadran pertahankan, dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

A.1	Lampu Penerangan	C.9	Kios warung dan kantin
A.2	Petugas Keamanan	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir
A.3	Aduan Layanan	D.1	Tarif Terminal
B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	D.2	Aksesibilitas Terminal
B.4	Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal	F.1	Waktu tunggu kendaraan umum
C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	F.5	Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal
C.2	Kemudahan Layanan informasi	F.6	Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu)
C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

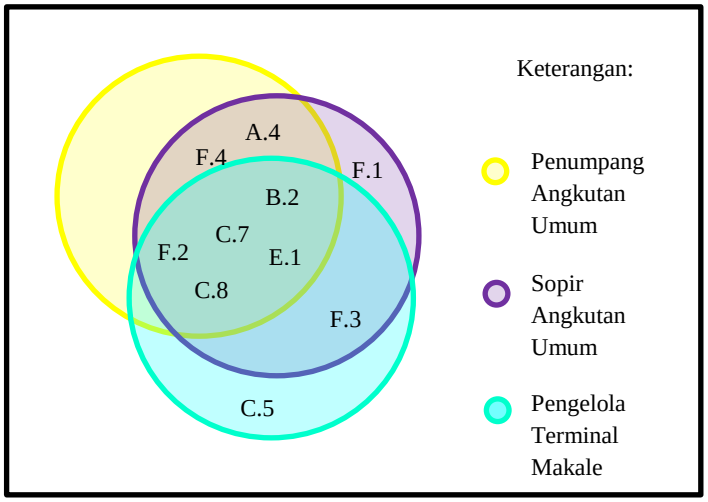
Gambar 4.50
Diagram Penilaian Responden Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale Berdasarkan Kuadran II

Dari diagram di atas menunjukan bahwa sub variabel yang harus dipertahankan adalah sub variabel yang merupakan irisan ketiga responden yakni mengatur lalul intas angkutan umum (Rambu) (F.6) dan Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7). Hanya terdapat dua sub variabel yang ketiga responden sepakat untuk dipertahankan karena dinilai sudah baik oleh ketiga responden tersebut, dan jika dilihat dari kondisinya, sub variabel (F.6) terlihat cukup baik namun belum optimal dalam pelayanannya, hanya saja terdapat beberapa kondis rambu-rambu lalu lintas yang rusak dan tidak berfungsi dengan baik . Tidak terdapat sub variabel yang hanya ada pada dua responden antara penumpang kendaraan umum dan pengelola terminal. Untuk kesamaan penilaian dari dua responden sopir angkutan umum dan pengelola terminal ada empat sub variabel yang termasuk di dalamnya yaitu: Aduan Layanan (A.3), Respon Petugas terhadap keluhan (C.1), Kemudahan Layanan informasi (C.2), dan Ketersediaan Tempat Parkir (C.10). Keempat sub variabel ini dinilai sudah baik dan harus

dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi menurut sopir dan Pengelola terminal. Sub variabel ini jika dilihat pada penumpang angkutan umum termasuk dalam kuaran 1 dan Kuadran 4. Menurut penumpang dan sopir angkutan umum hanya ada dua sub variabel yang perlu dipertahankan bahkan di tingkatkan yaitu ketersediaan Kios warung dan kantin (C.9) dan Tarif Terminal (D.1). Sub variabel ini beberda dengan pendapat pengelolah yang menempatkasub variabel ini pada kuadran IV.

4.4.3 Perbandingan Analisis Kuadran Antar Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal Berdasarkan Kuadran III

Dalam analisisi kuadran, prioritas III yaitu wilayah yang sub variabel-sub variabelnya memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang oleh responden. Oleh pihak pengelola terminal perlu melakukan perbaikan kinerja terhadap sub variabel-sub variabel tersebut sehingga tidak harus untuk dihilangkan, namun dapat diatasi dengan melakukan perbaikan saja berupa peningkatan kualitas dan kuantitasnya, sehingga manfaat akan keberadaan sub variabel-sub variabel tersebut lebih dirasakan manfaatnya oleh pengguna terminal. Dari hasil analisis kuadran ketiga responden pada kuadran III yang merupakan prioritas rendah, dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)
B.2 Fasilitas Kesehatan
C.5 Ketersediaan Kamar Kecil
C.7 Mushollah
C.8 Tempat Penitipan Barang
E.1 Jalur khusus kursi roda
F.1 Waktu tunggu kendaraan umum
F.2 Kepastian kedatangan angkutan di terminal
F.3 Kepastian keberangkatan angkutan
F.4 Keteraturan kios warung dan kantin

Sumber: Hasil Analisis 2014

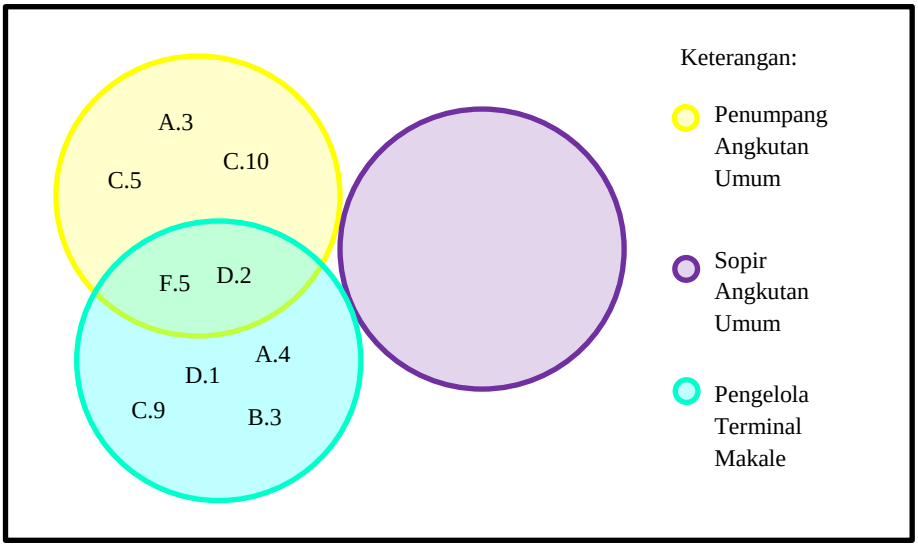
Gambar 4.51
Diagram Penilaian Responden Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale Berdasarkan Kuadran III

Dari diagram di atas menunjukan bahwa sub variabel yang menjadi prioritas rendah atau tidak dibutuhkan untuk dikembangkan saat ini menurut ketiga responden yaitu sub variabel Jalur khusus kursi roda, Kepastian kedatangan Angkutan di terminal, Mushollah, Tempat Penitipan Barang, dan Fasilitas Kesehatan. dari lima sub variabel tersebut terdapat satu diantara. Ini berarti bahwa, sub variabel ini perlu dikembangkan namun bukan merupakan perioritas pertama. Fasilitas Keamanan (Pos Petugas) (A.4) dan Keteraturan kios warung dan kantin (F.4) menurut penumpang dan sopir merupakan prioritas rendah dan tidak terlalu penting untuk ditingkatkan namun menurut pengelola kedua sub variabel ini masing masing dinilai berlebihan untuk (A.4) dan Menjadi prioritas uatama bagi (F.4). Kepastian keberangkatan angkutan (F.3) menurut sopir dan Pengelola dinilai menjadi prioritas rendah, namun menurut penumpang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan. Hal ini menunjukan bahwa kebutuhan sopir dan penumpang memang berbeda. Waktu tunggu kendaraan umum(F.1)

mejadi prioritas rendah bagi sopir angkutan umum, sedangkan Ketersediaan Kamar Kecil (C.5) menjadi prioritas rendah bagi pengelola.

4.4.4 Perbandingan Analisis Kuadran Antara Penumpang Angkutan Umum, Sopir Angkutan Umum, dan Pengelola Terminal Berdasarkan Kuadran IV

Dalam analisisi kuadran, prioritas IV yaitu wilayah yang sub variabel-sub variabelnya yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan. Sub variabel-sub variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk tidak dilakukannya peningkatan mutu karena hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan.



Keterangan:

A.3 Aduan Layanan
A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)
B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban
C.5 Ketersediaan Kamar Kecil
C.9 Kios warung dan kantin
C.10 Ketersediaan Tempat Parkir
D.1 Tarif Terminal
D.2 Aksesibilitas Terminal
F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal

Sumber: Hasil Analisis 2014

Gambar 4.52
Penilaian Responden Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale Berdasarkan Kuadran IV

Dari diagram di atas menunjukan bahwa sub variabel yang dianggap berlebihan dan jika dikembangkan akan terjadi ketidakefisiensi karena tidak

dianggap penting namun sudah memberikan pelayanan yang baik. Diantara ketiga responden tak satupun kesamaan sub variabel yang ada dalam kuadran IV ini. Hanya ada yang beranggapan sama yaitu antara pengelola terminal dan penumpang terminal dengan yaitu sub variabel Aksesibilitas Terminal (D.2), dan Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam terminal (F.5). Ketersediaan Kamar Kecil (C.5), Aduan Layanan (A.3), Ketersediaan Tempat Parkir (C.10) menjadi sesuatu yang berlebihan menurut penumpang. Sedangkan Fasilitas Keamanan (Pos Petugas) (A.4), Kios warung dan kantin (C.9), Tarif Terminal (D.1), dan Efektifitas pelaksanaan penertiban (B.3) dinilai berlebihan oleh pengelola. Artinya bahwa sudah dianggap baik namun kurang penting.