BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Bagian akhir dari penelitian ini yaitu menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah diproses melalui analisis pada bab selanjutnya. Adapun kesimpulannya adalah:

5.1.1 Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale, Serta Kesenjangannya

Pada tabel di bawah ini, menjelaskan hasil dari analisis persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum secara keseluruhan serta kesenjangan dan nilai rata-rata persepsi dan preferensi dari tiap variabel.

Variabel	No	Sub Variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
A. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	2.8	4.6	-1.8	2.7	4.1
	A.2	Petugas Keamanan	2.6	4.6	-2.0		
	A.3	Aduan Layanan	3.0	4.1	-1.1		
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	2.5	3.0	-0.6		
B. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	3.2	4.3	-1.1	2.7	4.4
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0.0	3.7	-3.7		
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	2.4	5.0	-2.7		
	B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di terminal	2.5	4.6	-2.1		
C. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	2.3	5.0	-2.8	2.5	4.4
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	2.1	4.4	-2.3		
	C.3	Fasilitas kebersihan	1.5	4.9	-3.4		
	C.4	Tempat istirahat	1.8	4.8	-3.0		
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	3.1	4.2	-1.1		
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	1.6	4.9	-3.3		
	C.7	Mushollah	0.0	3.3	-3.3		
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0.0	3.7	-3.7		
	C.9	Kios warung dan kantin	3.7	4.6	-1.0		
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	3.8	3.8	0.0		
D. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	3.6	4.4	-0.8	3.3	4.2
	D.2	Aksesibilitas Terminal	3.0	3.9	-0.9		
E. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0.0	2.8	-2.8	0.0	2.8
F. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	2.0	4.6	-2.6	2.6	4.4
	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di	2.0	4.2	-2.2		
	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	1.9	4.5	-2.7		
	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	1.8	4.0	-2.3		
	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam	2.7	4.0	-1.3		

Variabel	No	Sub Variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum	3.1	4.5	-1.4		
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di	4.7	4.9	-0.2		
Rata-rata			**2.6**	**4.3**			

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari tabel di atas bisa dilihat tentang persepsi dan preferensi penumpang angkutan umum serta kesenjangannya, dan dapat disimpulakan sebagai berikut:

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

Kesenjangan terkecil adalah sub variabel-sub variabel yang sudah cukup baik penggunaannya yaitu : (F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar), (C.10 Ketersediaan Tempat Parkir), (D.1 Tarif Terminal), (D.2 Aksesibilitas Terminal), dan (A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)). Sedangkan Variabel yang dinilai baik adalah variabel keterjangkauan dengan variabel dimensi persepsi (3.3). sedangkan variabel yang dirasakan penting oleh penumpang angkutan umum adalah variabel keselamatan, kenyamanan dan keteraturan dengan nilai dimensi preferensi (4.4)

5.1.2 Persepsi dan Preferensi Sopir Angkutan Umum Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale, serta Analisis Kesenjangannya

Pada tabel di bawah ini, menjelaskan hasil dari analisis persepsi dan preferensi sopir angkutan umum secara keseluruhan serta kesenjangan dan nilai rata-rata persepsi dan preferensi dari tiap variabel.

Variabel	No	Penilaian Sub variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
A. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	2.0	4.4	-2.5	2.1	4.4
	A.2	Petugas Keamanan	2.4	4.7	-2.3		
	A.3	Aduan Layanan	2.1	4.4	-2.3		
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	1.9	4.2	-2.3		
B. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam terminal	1.8	5.0	-3.2	1.9	4.5
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0.0	4.2	-4.2		
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	1.8	4.3	-2.6		
	B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di	2.2	4.3	-2.1		
C. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	2.1	4.9	-2.8	2.3	4.8
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	2.3	4.7	-2.4		
	C.3	Fasilitas kebersihan	1.3	4.9	-3.7		
	C.4	Tempat istirahat	1.4	4.8	-3.4		
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	2.6	4.5	-1.9		
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	1.2	5.0	-3.8		
	C.7	Mushollah	0.0	3.6	-3.6		
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0.0	3.2	-3.2		
	C.9	Kios warung dan kantin	3.7	4.9	-1.2		
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	3.6	4.9	-1.3		
D. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	3.1	4.7	-1.6	3.0	4.5
	D.2	Aksesibilitas Terminal	2.9	4.4	-1.5		
E. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0.0	3.2	-3.2	0.0	3.2
F. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	1.9	3.3	-1.4	2.2	3.7
	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di	2.0	2.2	-0.2		
	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	1.7	2.2	-0.5		

Variabel	No	Penilaian Sub variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
	F.4	Keteraturan kios warung dan kantin	1.6	4.2	-2.6		
	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan dalam	2.5	4.6	-2.1		
	F.6	mengatur lalulintas angkutan umum	2.3	4.6	-2.3		
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar di	3.4	4.7	-1.3		
Rata-rata			**2.1**	**4.2**			

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari tabel di atas bisa dilihat tentang persepsi dan preferensi sopir angkutan umum serta kesenjangannya. Dapat disimpulakan:

Sub Variabel yang Cukup Baik dan Baik	Sub Variabel yang Kurang Baik dan Tidak Baik
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) F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	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 kendaraan di terminal C.1 Respon Petugas terhadap keluhan C.2 Kemudahan Layanan informasi C.3 Fasilitas kebersihan C.4 Tempat istirahat C.6 Kebersihan 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 kendaraan di terminal F.3 Kepastian keberangkatan angkutan F.4 Keteraturan kios warung dan kantin
Sub Variabel yang Penting dan Sangat Penting	**Sub Variabel yang Cukup Penting**
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 kendaraan 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.9 Kios warung dan kantin C.10 Ketersediaan Tempat Parkir D.1 Tarif Terminal D.2 Aksesibilitas Terminal F.4 Keteraturan kios arung dan kantin F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal F.6 Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu) F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal	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

Kesenjangan terkecil adalah sub variabel sub variabel yang sudah cukup baik penggunaannya dengan tingkat kepantingan yang kecil yaitu : F.2 Kepastian kedatangan kendaraan di terminal dan F.3 Kepastian keberangkatan angkutan. Variabel yang dinilai baik adalah variabel keterjangkauan dengan variabel dimensi persepsi (3.0) dan variable yang dinilai kurang baik adalah Keselamatan (1.9). Sedangkan variabel yang dirasakan penting oleh sopir angkutan umum adalah variabel kenyamanan (4.8) dan variabel kurang penting kesetaraan (3.2) dan keteraturan (3.7).

5.1.3 Persepsi dan Preferensi Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale, serta Analisis Kesenjangannya

Pada tabel di bawah ini, menjelaskan hasil dari analisis persepsi dan preferensi pengelola terminal secara keseluruhan serta kesenjangan dan nilai rata-rata persepsi dan preferensi dari tiap variabel.

Variabel	No	Penilaian Sub variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
A. Keamanan	A.1	Lampu Penerangan	2.0	4.4	-2.4	3.0	4.4
	A.2	Petugas Keamanan	3.0	4.6	-1.6		
	A.3	Aduan Layanan	3.4	4.4	-1.0		
	A.4	Fasilitas Keamanan (Pos Petugas)	3.4	4.2	-0.8		
B. Keselamatan	B.1	Kondisi fisik jalan di dalam	2.4	4.6	-2.2	3.3	4.3
	B.2	Fasilitas Kesehatan	0.0	3.8	-3.8		
	B.3	Efektifitas pelaksanaan penertiban	3.4	4.2	-0.8		
	B.4	Kondisi lalu lintas Angkutan di	4.0	4.6	-0.6		
C. Kenyamanan	C.1	Respon Petugas terhadap keluhan	3.8	4.4	-0.6	2.9	4.3
	C.2	Kemudahan Layanan informasi	3.8	4.4	-0.6		
	C.3	Fasilitas kebersihan	1.8	4.6	-2.8		
	C.4	Tempat istirahat	2.2	4.6	-2.4		
	C.5	Ketersediaan Kamar Kecil	3.0	4.2	-1.2		
	C.6	Kebersihan Kamar Kecil	1.6	4.6	-3.0		
	C.7	Mushollah	0.0	3.8	-3.8		
	C.8	Tempat Penitipan Barang	0.0	4	-4.0		
	C.9	Kios warung dan kantin	3.8	4	-0.2		
	C.10	Ketersediaan Tempat Parkir	3.4	4.4	-1.0		
D. Keterjangkauan	D.1	Tarif Terminal	4.0	4	0.0	3.9	4.0
	D.2	Aksesibilitas Terminal	3.8	4	-0.2		
E. Kesetaraan	E.1	Jalur khusus kursi roda	0.0	3.6	-3.6	0.0	3.6
F. Keteraturan	F.1	Waktu tunggu Angkutan umum	3.4	4.4	-1.0	3.0	4.31

Variabel	No	Penilaian Sub variabel	X	Y	gap	Dimensi X	Dimensi Y
	F.2	Kepastian kedatangan Angkutan di	2.6	4.2	-1.6		
	F.3	Kepastian keberangkatan angkutan	2.6	4.2	-1.6		
	F.4	Keteraturan kios warung dan	2.0	4.4	-2.4		
	F.5	Pengaturan sirkulasi Angkutan	3.2	4.2	-1.0		
	F.6	mengatur lalulintas angkutan	3.4	4.4	-1.0		
	F.7	Pemisahan jalur masuk dan keluar	3.2	4.4	-1.2		
Rata-rata			**3.1**	**4.3**			

Sumber: Hasil Analisis 2014

Dari tabel di atas bisa dilihat tentang persepsi dan preferensi Pengelola Terminal, serta kesenjangannya, dan dapat disimpulakan sebagai berikut:

Sub Variabel yang Cukup Baik dan Baik	Sub Variabel yang Kurang Baik dan Tidak Baik
A.3 Aduan Layanan A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas) B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban B.4 Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal C.2 Kemudahan Layanan informasi C.1 Respon Petugas terhadap keluhan C.9 Kios warung dan kantin C.10 Ketersediaan Tempat Parkir D.2 Aksesibilitas Terminal F.1 Waktu tunggu kendaraan umum F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal F.6 Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu) F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal F.2 Kepastian kedatangan kendaraan di terminal F.3 Kepastian keberangkatan angkutan	A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan B.1 Kondisi fisik jalan di dalam terminal B.2 Fasilitas Kesehatan 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 D.1 Tarif Terminal E.1 Jalur khusus kursi roda F.4 Keteraturan kios warung dan kantin
Sub Variabel yang Penting dan Sangat Penting	**Sub Variabel yang Cukup Penting**
A.1 Lampu Penerangan A.2 Petugas Keamanan A.3 Aduan Layanan B.1 Kondisi fisik jalan di dalam terminal B.4 Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal C.1 Respon Petugas terhadap keluhan C.2 Kemudahan Layanan informasi C.3 Fasilitas kebersihan C.4 Tempat istirahat C.6 Kebersihan Kamar Kecil C.10 Ketersediaan Tempat Parkir F.1 Waktu tunggu kendaraan umum F.4 Keteraturan kios warung dan kantin	B.2 Fasilitas Kesehatan C.7 Mushollah
Sub Variabel yang Penting dan Sangat Penting	**Sub Variabel yang Cukup Penting**

F.6 Pengaturan lalu lintas angkutan umum (Rambu) F.7 Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal A.4 Fasilitas Keamanan (Pos Petugas) D.1 Tarif Terminal D.2 Aksesibilitas Terminal B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban C.5 Ketersediaan Kamar Kecil C.8 Tempat Penitipan Barang C.9 Kios warung dan kantin E.1 Jalur khusus kursi roda F.2 Kepastian kedatangan kendaraan di terminal F.3 Kepastian keberangkatan angkutan F.5 Pengaturan Sirkulasi Kendaraan dalam Terminal	

Kesenjangan terkecil adalah sub variabel sub variabel yang sudah cukup baik penggunaannya menurut pengelola terminal yaitu: A.4 Fasilitas Keamanan, B.3 Efektifitas pelaksanaan penertiban, B.4 Kondisi lalu lintas kendaraan di terminal, C.1 Respon Petugas terhadap keluhan, C.2 Kemudahan Layanan informasi, C.9 Kios warung dan kantin, D.1 Tarif Terminal, dan D.2 Aksesibilitas Terminal. Sedangkan Variabel yang dinilai baik adalah variabel keterjangkauan dengan variabel dimensi persepsi (3.9) dan variable yang dinilai kurang baik adalah kenyamanan (1.9). Sedangkan variabel yang dirasakan penting oleh sopir angkutan umum adalah variabel keamanan (4.4) dan variabel kurang penting kesetaraan (3.6) dan keterjangkauan (4.0).

5.1.4 Perbandingan Persepsi dan Preferensi Penumpang Angkutan umum, Sopir Angkutan Umum dan Pengelola Terminal Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Makale Berdasarkan Analisis Kuadran

Pada **kuadran I** disimpulkan dapat disimpulkan bahwa, yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki adalah sub variabel yang sama dari ketiga responden yaitu: Menurut ketiga responden yang menjadi prioritas utama yaitu fasilitas kebersihan (C.3), tempat istirahat (C.4), dan kebersihan kamar kecil (C.6). Dari **kuadran II** dapat disimpulkan, sub variabel yang harus dipertahankan menurut ketiga responden yaitu: mengatur lalul intas angkutan umum (Rambu) (F.6) dan Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal (F.7). Dari **kuadran III** dapat disimpilkan bahwa, yang menjadi perioritas rendah dari ketiga responden yaitu: Fasilitas Kesehatan(B.2), Mushollah(C.7), Tempat Penitipan Barang (C.8), Jalur khusus kursi roda (E.1), dan Kepastian kedatangan Angkutan di terminal (F.2). Dari **kuadran IV** dapat disimpulkan tidak ada sub variabel yang dianggap berlebihan menurut ketiga responden.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang disampaikan untuk masukan pemerintah khususnya pengelola Terminal Makale , Kabupaten Tana Toraja diambil dari hasil analisis dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analisys*.

1. Memperioritaskan perbaikan terhadap sub variabel-sub variabel perioritas utama dalam analisis kuadran yaitu: Efektifitas pelaksanaan penertiban, 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
2. Mempertahankan sub varibael-sub variabel yang terdapat dalam pertahankan di analisis kuadran. Agar sub variabel-sub variabel ini tidak menurun kualitas karena sub variabel-sub variabel yang terdapat dalam pertahankan merupakan keunggulan dari kinerja pelayanan di mata responden. Pemerintah dan pengguna sama-sama perlu menjaga kualitas dan mempertahankan kinerja dari variabel-variabel tersebut. Variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: pengaturan lalu lintas (rambu-rambu), Pemisahan jalur masuk dan keluar di terminal, Kios warung dan kantin, dan Tarif Terminal
3. Mempertahankan dan mengembangkan variabel-variabel dari tiap aspek yang dianggap penting bagi pengguna.

5.3 Saran Studi Lanjut

Guna pengembangan Terminal Makale, penelitian ini hanya menilai berdasarkan Persepsi dan preferensi dari ketiga responden. Hal ini dinilai masih belum cukup untuk memperbaiki seluruh aspek Terminal Makale, maka diberi saran studi lanjut untuk dapat meneliti beberap hal guna pengembangan terminal yang lebih baik. adapan saran studi lanjutannya adalah :

1. Studi mengenai tata lokasi Terminal Makale.
2. Studi mengenai kapasitas Angkutan dalam terminal.
3. Studi pengembangan terminal dalam melayani AKAP