

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Umum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 2015

Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal. Standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup sebagai berikut:

1. Pelayanan keselamatan
2. Pelayanan keamanan
3. Pelayanan kehandalan/keteraturan
4. Pelayanan kenyamanan
5. Pelayanan kemudahan/keterjangkauan
6. Pelayanan kesetaraan.

Standar pelayanan penyelenggara terminal penumpang angkutan umum secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran I.

3.2. Tapak Terminal Berdasarkan Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dirjenhubdat dan LPM UGM, Tahun 1993/1994

Dalam fasilitas transportasi tersebut (terminal), terdapat minimum ruang pakai yang disediakan agar mampu menampung semua kendaraan yang

datang. Studi standarisasi perencanaan kebutuhan fasilitas perpindahan angkutan umum perkotaan tahun 1994, mengemukakan bahwa jenis dan besaran fasilitas pada tiap tipe terminal dapat dilihat pada tabel 3.1 dan tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.1. Kriteria Perencanaan Fasilitas Terminal

A. KARAKTERISTIK OPERASIONAL							
No	Deskripsi	AKAP	AKDP	AK	ADES	Satuan	
1	Headway	Tipe A	3	2	1	2	menit
		Tipe B	0	2	1	2	menit
		Tipe C	0	0	0	2	menit
2	Waktu perjalanan kendaraan	480	240	120	90	menit	
3	Waktu tunggu kendaraan di terminal	80	40	20	15	menit	
4	Faktor muat di terminal	70	60	50	40	%	
5	Faktor pengantar	2	1	1	1		
6	Sirkulasi kendaraan	100	100	100	100	%dari luas parkir	
7	Sirkulasi manusia	40	40	40	40	%dari luas R.tunggu	
8	Ruang Luar	40	40	40	40	%dari kebutuhan luas	
9	Kapasitas tempat duduk	50	50	30	16	Tempat duduk	
B. KARAKTERISTIK FISIK DAN PEMAKAI							
No	Deskripsi	Tipe A	Tipe B	Tipe C	Satuan		
1	SRP	AKAP	42	-	-	m ² /kendaraan	
		AKDP	27	27	-	m ² /kendaraan	
		AK	20	20	-	m ² /kendaraan	
		ADES	20	20	20	m ² /kendaraan	
		Kend.Pribadi	20	20	20	m ² /kendaraan	
2	Jumlah kendaraan pribadi	30	25	10	buah		
3	Ruang tunggu	1	1	1	m ² /orang		
4	Ruang administrasi	20	15	15	orang		
5	Ruang pengawas	6	6	4	orang		
6	Loket	3	3	2	m ²		
7	Peron	4	4	3	m ²		
8	Retrebusi	6	6	6	m ²		
9	Ruang service	500	500	-	m ²		
10	Pompa bensin	500	-	-	m ²		
11	Kamar mandi	72	60	40	m ²		
12	Kios	60	60	60	% dari ruang tunggu		
13	Mushola	72	60	40	m ²		
14	Ruang informasi	12	10	8	m ²		
15	Ruang pertolongan pertama	45	30	15	m ²		
16	Bengkel	150	100	-	m ²		
17	Ruang istirahat	50	40	30	m ²		
18	Gudang	25	20	-	m ²		
19	Ruang perkantoran	150	100	-	m ²		
20	Pelataran parkir Cadangan	50	50	50	%dari ruang parkir		
21	Cadangan pengembangan	100	100	100	%dari luas total		

Sumber: Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan" Dirjenhubdat dan LPM UGM, Tahun 1993/1994 dalam Mayuna (2012)

Tabel 3.2. Contoh Kebutuhan Luasan Terminal

		Tipe A	Tipe B	Tipe C	Satuan
A. Kendaraan					
Ruang parkir	AKAP	1.120	-	-	m ²
	AKDP	540	540	-	
	AK	800	800	-	
	ADES	900	900	900	
	Kend. Pribadi				
Ruang Service		500	500	-	
Pompa Bensin		500	-	-	
Sirkulasi kendaraan		3.960	2.740	1.100	
Bengkel		150	100	-	
Ruang Istirahat		50	40	30	
Gudang		25	20	-	
Pelataran parkir cadangan		1.980	1.370	550	
B. Pemakai Jasa					
Ruang Tunggu		2.625	2.250	480	m ²
Sirkulasi manusia		1.050	900	192	
Kamar Mandi		72	60	40	
Kios		1.575	1.350	288	
Mushola		72	60	40	
C. Operasional					
Ruang Administrasi		78	59	39	m ²
Ruang Pengawas		23	23	16	
Loket		3	3	2	
Peron		4	4	3	
Retribusi		6	6	6	m ²
Ruang Informasi		12	10	8	
Ruang Pertolongan Pertama		45	30	15	
Ruang Kantor		150	100	-	
D. Ruang Luar (tidak efektif)		6.653	4.890	1.554	m ²
Luas total		23.494	17.255	5.463	
Cadangan Pengembangan		23.494	17.255	5.463	
Kebutuhan lahan		46.988	34.510	10.926	
Kebutuhan lahan untuk desain		4,7	3,5	1,1	Ha

Sumber: Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan” Dirjenhubdat dan LPM UGM, Tahun 1993/1994 dalam Mayuna (2012)

Untuk mendapatkan nilai- nilai tersebut dapat dihitung dengan pendekatan sebagai berikut:

1. Fasilitas ruang parkir kendaraan

Fasilitas ruang parkir kendaraan adalah jumlah ruang yang dimanfaatkan sebagai tempat parkir angkutan umum untuk melakukan proses di dalam terminal. Proses yang dimaksud yaitu pelayanan terhadap penumpang angkutan umum dan proses menunggu penggunaan ruang pelayanan di dalam terminal.

Dalam perhitungan kapasitas terminal, volume yang diperlukan adalah jam puncak, dengan asumsi bahwa pada kondisi maksimum, terminal harus dapat menampung seluruh kendaraan.

Jumlah ruang yang harus disediakan untuk kendaraan di dalam terminal sangat dipengaruhi oleh karakteristik kendaraan dan pengoperasiannya, dalam hal ini waktu tunggu kendaraan di terminal dan *headway* merupakan parameter utama yang harus ditetapkan, berikut ini adalah pendekatan yang digunakan.

$$FPK_i = J_{ki} \times SRP_i \dots\dots\dots(3.1)$$

$$JK_i = \frac{W_{ti}}{H_i} \dots\dots\dots(3.2)$$

$$W_{ti} = \frac{1}{6} \times W_{pi} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana:

FPK_i = Fasilitas parkir kendaraan untuk moda i (m^2)

JK_i = Jumlah kendaraan moda i

W_{ti} = Waktu tunggu kendaraan i di dalam terminal (menit)

H_i = Headway kendaraan i (menit)

W_{pi} = Waktu perjalanan kendaraan i (menit)

SRP_i = Satuan Ruang Parkir Kendaraan ($m^2/kend$)

2. Satuan ruang parkir kendaraan

Satuan ruang parkir (SRP) adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan kendaraan (mobil penumpang, bus/truk atau sepeda motor), termasuk ruang bebas dan lebar bukaan pintu (Departemen Perhubungan, 1996).

Untuk masing-masing jenis kendaraan mempunyai satuan ruang parkir tersendiri. Variabel yang mempengaruhi besaran SRP untuk kendaraan roda 4 termasuk bus adalah:

$$SRP_4 = f(D, L_s, L_m, L_p) \dots\dots\dots (3.4)$$

Dimana:

D = dimensi kendaraan standar

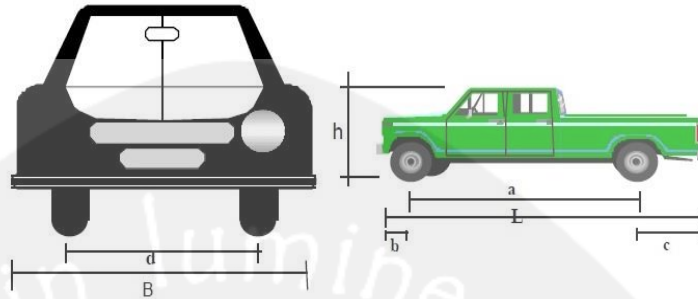
L_s = Ruang kebebasan samping arah lateral

L_m = Ruang kebebasan samping arah membujur.

L_p = Lebar bukaan pintu

Perhitungan Satuan Ruang Parkir (SRP) kendaraan parkir dipengaruhi oleh:

a. Dimensi kendaraan,



Gambar 3.1. Dimensi Kendaraan

a: jarak ganda

L: panjang total

b: depan tergantung (*front overhang*)

h: tinggi total

c: belakang tergantung (*rear overhang*)

B: lebar total

b. Ruang bebas arah lateral dan longitudinal

Ruang bebas kendaraan parkir diberikan pada arah lateral dan longitudinal kendaraan. Ruang bebas arah lateral ditetapkan pada saat posisi kendaraan dibuka yang diukur dari ujung terluar pintu ke badan parkir yang ada di sampingnya.

Ruang bebas ini diberikan agar tidak terjadi benturan antara pintu kendaraan dengan kendaraan yang parkir di sampingnya pada saat penumpang turun dari kendaraan. Sedangkan ruang bebas arah memanjang diberikan depan kendaraan untuk menghindari benturan dengan dinding atau kendaraan yang lewat jalur gang. Besar jarak bebas arah lateral diambil sebesar 5 cm dan jarak bebas arah longitudinal sebesar 30 cm.

c. Lebar bukaan pintu kendaraan.

Ukuran lebar bukaan pintu merupakan fungsi karakteristik pemakai kendaraan yang memanfaatkan fasilitas parkir.

Tabel 3.3. Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)

Jenis Kendaraan	Satuan Ruang Parkir (m ²)
1. a. Mobil penumpang untuk golongan I	2,30 x 5,00
a. Mobil penumpang untuk golongan II	2,50 x 5,00
c. Mobil penumpang untuk golongan III	3,00 x 5,00
2. Bus/truk	3,40 x 12,50
3. Sepeda motor	0,75 x 2,00

Sumber: Ditjen Perhubungan Darat (1996)

Tabel 3.4. Dimensi SRP untuk Kendaraan Bus/Truk

Ukuran Bus/Truk	Dimensi (cm)		
Kecil	B=170	a 1=10	Bp = 300
	O= 80	L= 470	Lp = 500
	R= 30	a2= 20	
Sedang	B=200	a 1=20	Bp = 320
	O= 80	L= 800	Lp = 840
	R= 40	a2= 20	
Besar	B=250	a 1=30	Bp = 380
	O= 80	L= 1200	Lp = 1250
	R= 50	a2= 20	

Sumber: Munawar (2009)

3. Karakteristik pola kinerja terminal

Permasalahan kapasitas terminal dapat dikaitkan dengan dua aspek yaitu aspek fisik atau aspek ketersediaan fasilitas fisik terminal dan pola operasional terminal. Sehingga analisis terhadap permasalahan kapasitas seharusnya mencakup dua aspek tersebut.

Terminal dianggap parkir dengan durasi yang sangat singkat dan intensitas lalu lintas yang lebih besar. Dan dalam menganalisa pola operasi terminal dapat dilihat terlebih dahulu karakteristik pola operasionalnya, meliputi akumulasi, volume, durasi, *turn over* dan indeks parkir.

a. Akumulasi parkir

Akumulasi parkir adalah jumlah kendaraan yang parkir di suatu tempat pada waktu tertentu dan dibagi sesuai dengan kategori jenis dan maksud perjalanan. Perhitungan akumulasi parkir dapat menggunakan persamaan:

$$\text{Akumulasi} = E_i - E_x \quad \dots\dots\dots(3.5)$$

Dimana:

E_i = Entry (kendaraan yang masuk lokasi)

E_x = Exit (kendaraan yang keluar lokasi)

Bila sebelum pengamatan yang sudah terdapat kendaraan yang parkir maka banyaknya kendaraan yang telah parkir dijumlahkan dalam harga akumulasi parkir yang telah dibuat, sehingga persamaan di atas menjadi:

$$\text{Akumulasi} = E_i - E_x + X \quad \dots\dots\dots(3.6)$$

Dimana: X : jumlah kendaraan yang telah parkir sebelum pengamatan.

b. Durasi parkir

Durasi parkir yaitu rentang waktu sebuah kendaraan parkir di suatu tempat (dalam satuan menit atau jam). Nilai durasi parkir diperoleh dengan persamaan:

$$\text{Durasi} = E_{\text{time}} - E_{\text{time}} \quad \dots\dots\dots(3.7)$$

Dimana:

E_{time} = waktu saat kendaraan keluar dari lokasi parkir

E_{time} = waktu saat kendaraan masuk ke lokasi parkir

c. Volume parkir

Volume parkir menyatakan jumlah kendaraan yang termasuk dalam beban parkir, yaitu jumlah kendaraan per periode waktu tertentu.

Rumus yang digunakan:

$$\text{Volume} = E_i + x \dots\dots\dots(3.8)$$

Dimana:

E_i = jumlah kendaraan yang masuk ke lokasi parkir

X = jumlah kendaraan yang sudah ada sebelum pengamatan.

4. Penentuan kebutuhan luas fasilitas prasarana

Kebutuhan fasilitas ditentukan berdasarkan jumlah pemakai pada jam sibuk, kebutuhan ruang tiap orang dan lama pemakaian fasilitas berada dalam fasilitas tersebut.

Kebutuhan luas ruang penumpang dan pengantar/ penjemput, ditentukan berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\text{Luas fasilitas} = (pnp + png) \times \frac{t}{60} \times LK \dots\dots\dots(3.9)$$

Dimana:

Pnp = jumlah penumpang pada jam sibuk (orang)

Png = jumlah pengantar pada jam sibuk (orang)

t = lama pemakai fasilitas berada dalam fasilitas tersebut (menit)

LK = Kebutuhan luas tiap orang (m^2)

Menurut Ernst Neufert dalam Mayuna (2012), kebutuhan ruang per orang jika diasumsikan membawa barang dikedua lengannya maka panjang dimensinya adalah 2,2 meter dan lebar dimensinya adalah 1,1 meter.

Kebutuhan ruang per orang (LK) adalah: $2,2 \text{ m} \times 1,1 \text{ m} = 2,4 \text{ m}^2$.

3.3. Sampel Penelitian

Untuk keperluan penelitian maka dilakukan survey wawancara dengan menggunakan kuisioner . Wawancara tersebut bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai harapan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberadaan Terminal Jombor. Rumus untuk menentukan jumlah sampel menurut Nazir (1988) sebagai berikut:

$$n = \frac{N \cdot p(1-p)}{(N-1)D + p(1-p)} \dots\dots\dots (3.10)$$

$$D = \frac{B^2}{4}$$

Dengan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

p = proporsi populasi

B = *bound of error* dalam pengambilan sampel

Menurut Sugiarto (2001), proporsi populasi (p) biasanya diketahui dari survei sebelumnya, namun jika nilai p sama sekali tidak diketahui, maka yang dilakukan adalah mencari sampel sebanyak mungkin. Dari rumus ini nilai sampel yang paling besar bisa diperoleh dari nilai terbesar $p(1-p)$ yaitu pada saat $p = 0,5$

Sedangkan dalam pengujian kuisioner terdapat 2 (dua) pengujian yaitu uji validitas dan uji realibitas.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan kuisioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Butir-butir pertanyaan kuisioner pada prinsipnya harus mendukung variabel tertentu yang dijadikan variabel penelitian. Kriteria yang digunakan untuk menilai hasil uji validitas adalah nilai korelasi (r), yang disebut dengan koefisien validitas. Rumus korelasi yang dipakai adalah rumus korelasi produk momen dari pearson, yaitu:

$$r = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{(N\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2\} \{ (N\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}}. \dots\dots\dots (3.11)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi produk moment

N = banyaknya sampel uji coba

Y = skor total

X = skor pertanyaan tertentu

Y^2 = kuadrat skor pertanyaan total

X^2 = Jumlah varian butir

Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*.

a. *Bivariate pearson*

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total

menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. *Corrected item-total correlation*

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Atau dengan cara lain, analisis ini menghitung korelasi tiap item dengan skor total (teknik *bivariate pearson*), tetapi skor total disini tidak termasuk skor item yang akan dihitung. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian. Realibilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Rumus yang digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian ini adalah rumus *Cronbach alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[r - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots (3.12)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σb^2 = jumlah varians butir

σ^2 = varians total

Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukkan pada tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5 Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber: Hair et al. (2010)

3.4. Teknik Pengukuran Kinerja

1. Teknik pengukuran

Prosedur pengukuran dan pemberian angka - angka pada variabel diharapkan bersifat *isomorphic* terhadap realita, artinya ada persamaan dengan realita (Singarimbun dan Effendi, 1985). Tingkat ukuran di dunia penelitian dikembangkan pertama kali oleh Steven pada tahun 1946, yakni tingkat ukuran nominal, ordinal, interval dan rasio.

Sedangkan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Service Quality* atau *Servqual* (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, 1985).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan - perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James, 1997)

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang digunakan adalah teknik keempat yaitu *Importance-Performance Analysis*

2. Skala pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala *Likert*. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan Beberapa faktor nama *Likert's Summated Ratings (LSR)* atau Skala *Likert* (Sedarmayanti, 2011). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut akan menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penelitian ini dilakukan skala 4 (empat) tingkat *Likert* dengan asumsi bahwa empat tingkatan ini dapat mewakili seluruh tanggapan responden yang terdiri dari:

a. Penilaian untuk kinerja atau pelaksanaan

- 1) Sangat Setuju (SS), responden mempunyai pendapat bahwa pernyataan yang ada sangat sesuai dengan kenyataan, diberi bobot 4.

- 2) Setuju (S), responden mempunyai pendapat bahwa pernyataan yang diberikan sesuai dengan kenyataan dan memiliki arti bahwa responden puas, diberi bobot 3.
- 3) Tidak Setuju (TS), responden tidak sependapat dengan pernyataan yang ada karena merasa tidak sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya, diberi bobot 2.
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS), responden menganggap bahwa kondisi sesungguhnya sangat tidak sesuai dengan pernyataan yang ada, diberi bobot 1.

b. Penilaian untuk kepentingan

- 1) Sangat Penting , responden menilai bahwa pernyataan yang ada adalah satu hal yang sangat krusial yang wajib dipenuhi pada Terminal Jombor, diberi bobot 4.
- 2) Penting, responden mempunyai pendapat bahwa pernyataan yang ada merupakan salah satu hal yang penting sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan Terminal, diberi bobot 3.
- 3) Kurang Penting, responden menilai pernyataan yang ada merupakan suatu hal yang tidak perlu direalisasikan, diberi bobot 2.
- 4) Tidak Penting, responden berpendapat bahwa pernyataan yang ada merupakan suatu hal tidak boleh direalisasikan karena responden menganggap hal tersebut sama sekali tidak mempengaruhi kinerja terminal, diberi bobot 1.

3. Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala empat kuadran. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terminal.

Ada dua buah variable yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik, sebagai berikut :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100 \% \dots\dots\dots (3.13)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \dots\dots\dots (3.14)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \dots\dots\dots (3.15)$$

dengan :

T_k = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

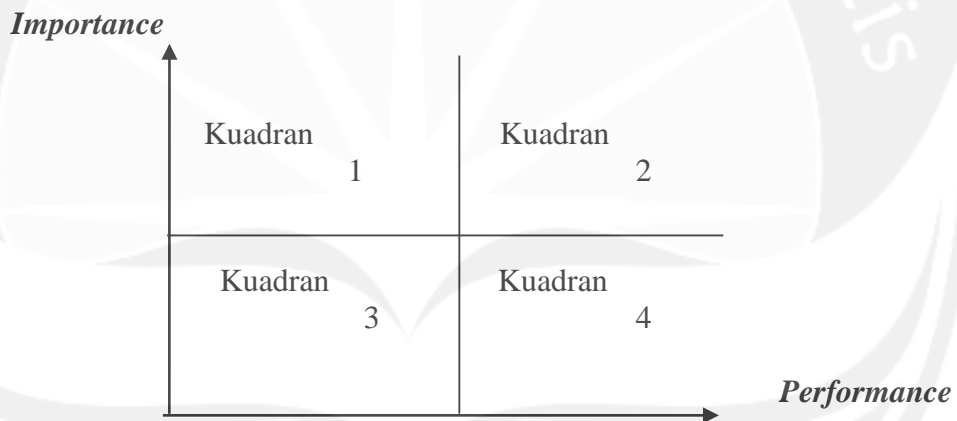
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X} = Skor rata - rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

\bar{Y} = Skor rata - rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur - unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y , seperti terlihat dalam Gambar 2.2.



Gambar 2.2. *Importance-Performance Grid* atau Diagram Kartesius
Sumber: Martila A. John and James C. John., 1997

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dan *performance* rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dengan *performance* juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan atau kinerjanya.

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki *importance* rendah dengan *performance* juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor - faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa - biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki *importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.