

ABSTRAK

Salah Satu media pelayanan jasa transportasi terminal yang berada di kota Jambi adalah Terminal Alam Barajo, terminal juga berfungsi sebagai tempat persinggahan bus-bus serta tempat pemeriksaan kelayakan suatu bus dimana mobil bus juga wajib diperiksa baik itu dari segi surat-surat dan kelayakannya lainnya yang memenuhi standar untuk melakukan perjalanan jauh ke luar kota. Meskipun terminal Alam Barajo sudah memiliki Fasilitas yang memadai tetap saja standar pelayanan di terminal Alam Barajo masih mendapat kritikan dari masyarakat. Dalam penelitian ini akan menganalisis standar pelayanan Terminal Alam Barajo. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan Terminal Alam Barajo berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015. Hasil analisis yang didapatkan, diketahui Standar Pelayanan pada variabel Keandalan / Keteraturan sebesar 87,47 yang berarti kualitas pelayanan Sangat Baik, variabel kenyamanan sebesar 85,71 yang berarti kualitas pelayanan Sangat Baik, variabel keamanan sebesar 83,20 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel kesetaraan sebesar 83,20 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel Kemudahan sebesar 81,75 yang berarti kualitas pelayanan Baik, variabel keselamatan sebesar 79,35 yang berarti kualitas pelayanan Baik. Standar pelayanan dari 6 (enam) variabel tersebut didapat rata-rata sebesar 83.45 dengan kategori kualitas pelayanan Baik dan terminal Alam Barajo berada pada nilai standar pelayanan B.

Kata kunci : Standar Pelayanan, Terminal, Indek Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

One of the transportation service facilities in the city of Jambi is Alam Barajo Terminal. The terminal functions not only as a stopping point for buses but also as a place for inspecting bus eligibility, where buses are required to undergo inspections, including the verification of documents and other feasibility aspects that meet the standards for long-distance intercity travel. Although Alam Barajo Terminal is equipped with adequate facilities, the service standards at the terminal still receive criticism from the public. This study analyzes the service standards of Alam Barajo Terminal. Therefore, the objective of this research is to determine the service standards of Alam Barajo Terminal based on the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015. The results of the analysis show that the service standard for the safety variable is 79.35, indicating good service quality; the security variable is 83.20, indicating good service quality; the reliability/regularity variable is 87.47, indicating very good service quality; the comfort variable is 85.71, indicating very good service quality; the accessibility variable is 81.75, indicating good service quality; and the equality variable is 83.20, indicating good service quality. The average service standard of the six variables is 83.45, categorized as good service quality, and Alam Barajo Terminal falls within service standard category B.

Keywords: Service Standards, Terminal, Customer Satisfaction Index.