

SERVICE IMPROVEMENT TARGET OF PURWOASRI TERMINAL KEDIRI USING IPA METHOD AND QFD

TARGET PENINGKATAN PELAYANAN TERMINAL PURWOASRI KEDIRI DENGAN METODE IPA DAN QFD

Agung Sedayu

Fakultas Teknik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

E-mail : agung_resta@yahoo.co.id

ABSTRACT

Passenger Terminal of road transport is one of transportation infrastructures that serve as a mode change node of public transport for passengers and goods by road. In this present, terminal condition in Indonesia decline in the performance and service. This is due to the interest declining of public transport. People prefer and choose private vehicles than public transport that is unreliable in the service, not peaceful and comfortable, long travel times, and less guaranteed to reach the travel destination. Beside that, terminal service and performances are deteriorating which has no attraction at all. This study aims to obtain terminal services attribute and determine service improvement target based user satisfaction that is public transport passengers. The location research is Purwoasri terminal Kediri regency of East Java. It is a type B terminal that established in year 2000 and located in national road access from Surabaya to Yogyakarta. The research methods include survey and field observations by questioner dispersion and interviews with passengers. Data analysis is done by Importance-Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD). The preliminary survey obtained ten basic attributes and continues survey get 50 description service attributes. Results of IPA gets lounge aesthetics is attribute with the highest score in the level of importance, as well as the results of QFD that mention to embellish the lounge has the highest target scores. The attribute of lounge aesthetics to become high priority and target that is important and serious for improvement. In addition, there are 19 service attributes included in the second quadrant of IPA diagram that means the 19 attributes to become improvements consideration by the management institution of terminal.

Keywords: service improvement, terminal, IPA, QFD

ABSTRAK

Terminal penumpang transportasi jalan merupakan salah satu prasarana transportasi yang berfungsi sebagai node alih moda angkutan umum bagi penumpang dan barang melalui jalan darat. Saat ini kondisi terminal di Indonesia semakin lama terus menurun dalam kinerja dan pelayanannya. Hal ini disebabkan oleh penurunan minat masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum. Masyarakat lebih menyukai dan memilih kendaraan pribadi daripada angkutan umum yang disebut tidak andal dalam pelayanan, tidak aman dan nyaman, lama dalam waktu perjalanan, dan kurang terjamin untuk sampai tujuan perjalanan. Di samping itu, pelayanan terminal juga semakin menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan atribut pelayanan terminal dan menetapkan target peningkatan pelayanan terminal berbasis persepsi kepuasan pengguna yaitu penumpang angkutan umum. Lokasi penelitian adalah terminal Purwoasri Kabupaten Kediri Jawa Timur. Terminal Purwoasri merupakan terminal tipe B yang berdiri pada tahun 2000 itu berada di akses jalan nasional jurusan Surabaya-Yogyakarta. Metode penelitian berupa metode survei dan observasi lapangan dengan penyebaran angket dan wawancara dengan penumpang. Analisis data dilakukan dengan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). Dari hasil survei pendahuluan didapatkan sepuluh atribut utama dan survei lanjutan diperoleh 50 atribut pelayanan yang terperinci. Hasil IPA mendapat atribut keindahan ruang tunggu merupakan atribut dengan skor tertinggi dalam tingkat kepentingan, begitu juga dengan hasil QFD yang menyebutkan respon teknis memperindah ruang tunggu memperoleh skor target tertinggi. Dengan demikian atribut keindahan ruang tunggu menjadi prioritas dan target paling serius diperbaiki oleh pihak pengelola terminal. Selain itu ada 19 atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 2 diagram IPA, artinya bahwa 19 atribut tersebut menjadi pertimbangan perbaikan oleh pihak pengelola terminal.

Kata-kata kunci: peningkatan pelayanan, terminal, IPA, QFD

PENDAHULUAN

Terminal penumpang transportasi jalan merupakan salah satu prasarana transportasi yang berfungsi sebagai *node* alih moda angkutan umum bagi penumpang dan barang dengan lintasan berupa jalan darat. Dengan demikian terminal sangat berperan penting dalam menunjang aktivitas transportasi masyarakat yang berbasis angkutan jalan. Pada masa akhir-akhir ini keberadaan dan kondisi terminal kian mengalami penurunan dalam kinerja dan pelayanannya. Kita sering melihat terminal menjadi sepi dari penumpang maupun kendaraan. Hal ini dapat diprediksi salah satu penyebabnya adalah penurunan minat masyarakat terhadap angkutan umum. Masyarakat cenderung menyukai dan memilih kendaraan pribadi baik sepeda motor maupun mobil untuk bepergian, sebab angkutan umum dirasakan lama dalam hal waktu perjalanan, tidak aman dari tindak kejahatan, terbatas dalam pemilihan tujuan perjalanan, kenyamanan privasi penumpang yang terganggu, dan tidak andal pada waktu kedatangan atau keberangkatan.

Peralihan moda dari angkutan umum kepada kendaraan pribadi membawa dampak kemacetan lalu lintas, tingginya angka pelanggaran dan kecelakaan, meningkatnya pencemaran lingkungan akibat polusi kendaraan, hingga pemborosan energi dan bahan bakar. Penyebab lain yang juga dapat berpengaruh adalah penurunan kinerja dan pelayanan terminal, di mana tidak ada daya tarik dari terminal bagi penumpang. Kondisi ini akan menyebabkan keengganan penumpang untuk memasuki terminal, dan lebih menyukai naik dan turun kendaraan di luar terminal, sehingga muncul terminal bayangan.

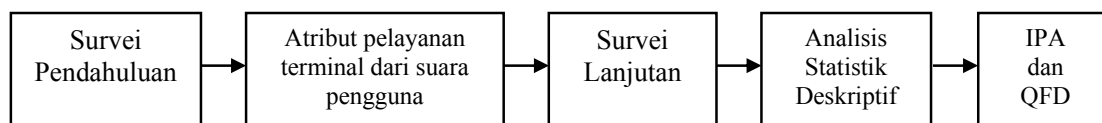
Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan atribut pelayanan terminal dan menetapkan target peningkatan pelayanan terminal berbasis persepsi kepuasan pengguna yaitu penumpang angkutan umum. Lokasi penelitian adalah terminal Purwoasri Kabupaten Kediri Jawa Timur. Terminal Purwoasri merupakan terminal tipe B yang berdiri pada tahun 2000 itu berada di akses jalan nasional jurusan Surabaya-Yogyakarta. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam KM 31/1995 yang menyebutkan bahwa fungsi terminal tipe B melayani angkutan umum Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), untuk saat ini sepi dan tidak beroperasi selama kurang lebih 5 tahun. Kondisi terminal saat ini rusak parah dan kendaraan angkutan umum sudah tidak keluar masuk di terminal ini.

Mengingat peran terminal yang sangat penting, maka diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan terminal dengan mempertimbangkan kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu tentang terminal dijadikan kajian teori di dalam penelitian ini, antara lain adalah tentang penurunan kinerja dan efektivitas terminal juga dipengaruhi oleh pelayanan angkutan umum yang semakin rendah oleh sebab kurang diminati oleh masyarakat (Rauf, 2002). Penelitian lain telah mendapatkan atribut pelayanan yang paling banyak menjadi perhatian pengguna antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan, dan tampilan fisik terminal (Harsanto, 2007). Kecenderungan perilaku penumpang angkutan umum di mana sebagian besar penumpang tidak masuk ke dalam terminal namun lebih suka turun dan pindah moda angkutan umum di luar terminal sehingga muncul fenomena terminal bayangan (Siddik, 2008). Agung (2013) melakukan penelitian evaluasi kinerja dalam peningkatan pelayanan terminal Joyoboyo Kota Surabaya yang termasuk tipe B memperoleh beberapa atribut pelayanan yang dapat dikembangkan oleh pihak pengelola terminal. Pada tahun yang sama, Agung melakukan penelitian Evaluasi Kinerja Terminal tipe B di Kabupaten Kediri. Penelitian terdahulu selengkapnya disajikan pada Tabel 1.

METODE PENELITIAN

Terminal di Indonesia telah banyak diteliti, dikaji, dan direncanakan secara teknis seperti antrian, pemodelan arus kendaraan, kapasitas parkir kendaraan, kapasitas penumpang, sirkulasi penumpang dan kendaraan, dan masih jarang yang mempertimbangkan aspek kebutuhan dan persepsi pengguna. Lokasi penelitian adalah terminal Purwoasri Kabupaten Kediri yang termasuk terminal tipe B. Data yang akan dianalisis berasal dari persepsi kebutuhan pengguna sehingga metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan terminal yaitu dengan teknik survei kepada pengguna melalui suara pengguna (*voice of user*). Analisis data berupa analisis statistik deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode penelitian yang dikembangkan

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Atribut Pelayanan Terminal	Metode
1	Constantine	1999	Keamanan, informasi, ketersediaan fasilitas, dan keindahan	Survei dan analisis faktor
2	Dragu	2001	Keamanan, keandalan, frekuensi, ketercapaian, komoditas, informasi, kenyamanan, dan keindahan	Survei dan simulasi
3	Rauf	2002	Kelengkapan dan keadaan fasilitas, kenyamanan, dan keamanan	Survei, IPA, QFD
4	Harsanto	2007	Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan tampilan fisik	Survei dan QFD
5	Rini	2007	Keamanan, fasilitas, pelayanan petugas, penanganan parkir, pelayanan bus, tiket, kebersihan dan kenyamanan, fasilitas penyeberangan, aksesibilitas, keselamatan, dan pelayanan operator.	Survei dan Analisis faktor
6	Marliana	2008	Kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang, jumlah rute bus, fasilitas shelter, kerapatan bus, dan fasilitas penyandang cacat	<i>Servqual dan QFD</i>
7	Purba	2009	Fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan.	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>
8	Weningtyas	2009	Keandalan, aspek fisik, dan ketanggapan.	Servqual dan survei
9	Pati	2009	Waktu, fleksibilitas tempat pembayaran tiket, dan keselamatan penumpang dan barang	Survei dan regresi linier
10	Saputra	2010	Waktu kedatangan dan keberangkatan, sistem informasi pelayanan, kondisi jalan, dan fasilitas	Survei, CSI, IPA,
11	Agung	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei dan IPA
12	Agung	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei, IPA, dan QFD

Tabel 1 menunjukkan atribut-atribut pelayanan terminal dari penelitian terdahulu dengan metode yang dilakukan dan dikembangkan. Tabel 1 juga menunjukkan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Tampak bahwa atribut-atribut pelayanan yang menjadi kebutuhan bagi pengguna terminal antara lain adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan, ketersediaan fasilitas, keandalan pelayanan angkutan umum, pelayanan pengelolaan atau manajemen terminal, dan fasilitas kesenangan lain bagi pengguna terminal. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan tersebut menjadi indikator yang sangat penting bagi pengguna yaitu penumpang yang menggunakan fasilitas terminal. Indikator kinerja tersebut disusun dalam kuisisioner untuk disebarkan melalui survei lanjutan. Data hasil survei lanjutan dianalisis secara deskriptif. Dalam melakukan analisis deskriptif dibantu dengan program SPSS 18.

Tahapan analisis di dalam penelitian ini terdiri atas :

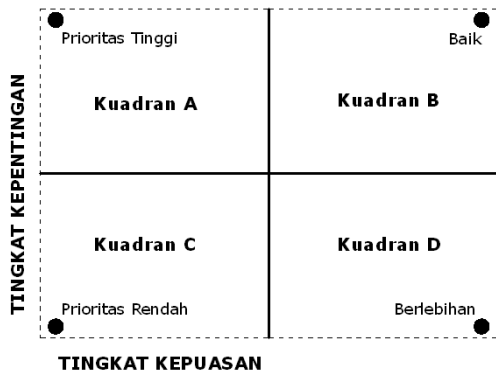
1. Penyusunan suara pengguna (*voice of user*)

Tahapan awal penelitian adalah menggali atribut pelayanan terminal yang menjadi suara konsumen melalui survei dan wawancara di lapangan. Hasil survei dan wawancara ditunjukkan pada Tabel 2.

2. *Importances Performance Analysis* (IPA)

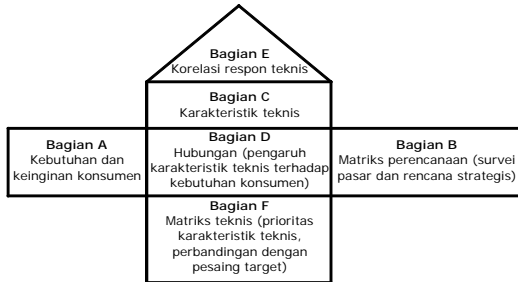
IPA dilakukan untuk mendapatkan tingkat kepentingan pengguna terhadap atribut pelayanan. Tingkat kepentingan pengguna digambarkan dalam diagram kepentingan yang terbagi atas empat kuadran (Gambar 2) dengan penjelasan sebagai berikut :

- Kuadran A, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di area ini pihak pengelola melakukan perbaikan secara terus-menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat.
- Kuadran B, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan atribut-atribut yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi.
- Kuadran C, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.
- Kuadran D, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan berlebihan.



Gambar 2. Diagram Klasifikasi Kepentingan (Sumber: Wijaya, 2011)

3. *Quality Function Deployment (QFD)*
 QFD Untuk mengetahui prioritas dan target peningkatan kualitas pelayanan terminal menurut pengguna perlu dibuat rumah kualitas (*house of quality*) yang merupakan bagian analisis QFD seperti ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Rumah kualitas dalam QFD (Sumber: Rauf, 2002)

Responden penelitian adalah pihak pengguna dari penumpang angkutan umum yang menggunakan terminal. Alasan penggunaan tipe *sampling* seperti ini, karena unsur populasi berkarakteristik heterogen, dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian. Penentuan sampel penelitian dicari dengan persamaan Bernoulli :

$$N \geq \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2 p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

sehingga menjadi

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} \rightarrow N \geq 72,99 \approx 73$$

dengan :

N = jumlah sampel minimum

Z = nilai distribusi normal

e = tingkat kesalahan

p = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap benar

q = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap salah

Nilai yang dianggap benar sebesar 95%, maka jumlah kuisioner yang dianggap salah adalah 5%. Untuk menghindari kekurangan data akibat kesalahan pengisian atau tidak kembalinya kuisioner diputuskan dipakai 75 orang responden.

Tahapan dalam analisis QFD meliputi :

1. *Customer Satisfaction Performance*: penilaian pengguna tentang seberapa baik pelayanan pihak pengelola atau pihak manajemen yang diberikan kepada pengguna. Rumusnya adalah:

$$WAP = \frac{\sum PW}{N} = \frac{\sum (TP) \times n}{N} \quad (2)$$

dengan:

WAP = *Weight average performance*

PW = *Performance weight*

TP = Skala tingkat kepuasan

N = jumlah responden

2. *User Expected Performance* : bagian dari *User Performance* yang diharapkan

$$WAP = \frac{\sum EPW}{N} = \frac{\sum (TH) \times N}{N} \quad (3)$$

dengan:

EPW = *expected performance weight*

TH = Skala tingkat kepuasan harapan

N = Jumlah responden

3. *Gap* yang bernilai negatif menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh pihak pengelola sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
4. *Goal* : seberapa besar tingkat performansi kepuasan yang diharapkan dapat dicapai oleh pihak pengelola atau manajemen untuk memenuhi setiap keinginan pengguna.
5. *Improvement Ratio (IR)* : suatu ukuran seberapa besar yang harus dilakukan oleh pihak pengelola atau manajemen dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.

$$IR \rightarrow IR = \frac{Goal}{CSP} \quad (4)$$

dengan:

USP = *User Satisfaction Performance*

6. *Sales Point* ditentukan oleh pihak pengelola, nilai ini mencerminkan kemampuan menjual jasa (pelayanan) dan produk-produk berdasarkan seberapa baik setiap keinginan pengguna atau pengguna dapat terpenuhi.

Skala untuk *Sales Point* adalah :

-1,0 menunjukkan tidak ada titik penjualan

-1,2 menunjukkan titik penjualan menengah

-1,5 menunjukkan penjualan kuat

7. *Raw Weight* berisi nilai perhitungan dari data dan keputusan yang dibuat selama penyusunan matriks perencanaan. Nilai dari *Raw Weight* untuk setiap *User Need* adalah :

$$Raw\ Weight = IU \times IR \times SP \quad (5)$$

dengan:

RW = Raw Weight

IU = importance to user

IR = improvement ratio

SP = Sales point

8. Normalized Raw Height (NRH) berisi nilai Raw Weight (RW) diskalakan pada rancangan antara 0 sampai 1 atau dinyatakan dalam persentase.

$$NRH = \frac{RW}{RW_{Total}} \quad (6)$$

9. Respon Teknis adalah hasil diskusi peneliti dan pengelola yang harus dimiliki sebuah terminal angkutan umum menurut masukan pengguna.
10. Matriks Hubungan dan Prioritas akan digambarkan seberapa jauh pengaruh respon teknis dalam menangani dan mengendalikan apa yang menjadi kebutuhan pengguna dengan performansi kepuasan pengguna.

Tabel 2. Simbol-simbol matriks hubungan

Pengertian	Simbol	Nilai Numerik
Tidak ada ubungan	Kosong	0
Terdapat hubungan	△	1
Hubungan Moderat	○	3
Hubungan Kuat	⊙	9

Sumber : Rauf, 2002

Nilai prioritas menggambarkan kontribusi dari respon teknis terhadap pemenuhan keinginan konsumen.

$$Cont = \sum NRH \times Nilai\ Numerik \quad (7)$$

Nilai kontribusi atau *normalized contribution* (NC) : prioritas dan respon teknis dalam skala 0 hingga 1 menunjukkan prosentase yang didapat dari :

$$NC = \frac{Cont}{Total\ Cont} \quad (8)$$

dengan:

cont = contribution

11. Own Performance (OP) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$OP = \frac{\sum (CSP \times nv)}{\sum nv} \quad (9)$$

dengan:

CSP = customer satisfaction performance

nv = numerical value

12. Penyusunan diagram affinitas yang menggambarkan penggolongan suatu atribut pelayanan terminal.

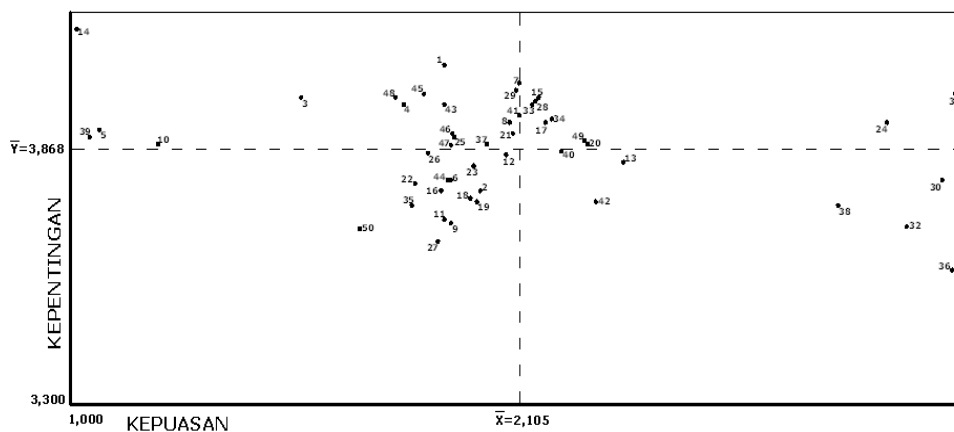
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tahapan IPA

Tabel 3 menunjukkan nilai *mean* untuk tingkat kepuasan aktual (KPA) dan tingkat kepentingan (TK) terhadap pelayanan terminal Purwoasri. Hasil tersebut diplot pada diagram klasifikasi kepentingan (Gambar 4).

Dari diagram kepentingan pada Gambar 4, dapat diuraikan bahwa atribut nomor 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 14, 21, 25, 29, 37, 39, 41, 43, 45, 46, 47, dan 48 adalah prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh pengelola terminal menurut tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tampak dari 19 atribut pelayanan yang mendapat prioritas tinggi (dalam kuadran A) tersebut bahwa atribut pelayanan keindahan ruang tunggu (AP-14) menjadi atribut yang paling tinggi untuk mendapat prioritas perbaikan. Hasil ini jika dibandingkan dengan kondisi eksisting di lapangan menunjukkan bahwa kondisi fasilitas terminal sangat memprihatinkan salah satunya adalah keindahan ruang tunggu yang tergolong sangat penting namun tidak memuaskan bagi pengguna.



Gambar 4. Diagram klasifikasi kepentingan terminal Purwoasri

Tabel 3. Nilai mean tingkat kepentingan dan kepuasan Terminal Purwoasri

No	Atribut Pelayanan	Notasi	Nilai Rata-Rata (<i>mean</i>)	
			Kepuasan	Kepentingan
1	Perlindungan keamanan dan keselamatan	AP-1	1,920	4,056
2	Pertolongan tindakan kesehatan	AP-2	2,008	3,776
3	Mendapatkan moda angkutan yang diperlukan	AP-3	1,568	3,984
4	Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan	AP-4	1,820	3,968
5	Petugas yang perhatian atas semua keluhan pengguna	AP-5	1,072	3,912
6	Petugas cepat tanggap terhadap semua permasalahan	AP-6	1,936	3,800
7	Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam	AP-7	2,104	4,016
8	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang	AP-8	2,080	3,928
9	Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan)	AP-9	1,936	3,704
10	Berfungsinya fasilitas kamar mandi	AP-10	1,216	3,880
11	Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan)	AP-11	1,920	3,712
12	Kondisi jalan yang baik	AP-12	2,072	3,856
13	Kondisi perparkiran yang baik	AP-13	2,360	3,840
14	Keindahan ruang tunggu	AP-14	1,016	4,136
15	Keindahan koridor	AP-15	2,152	3,984
16	Keindahan gate kedatangan dan keberangkatan	AP-16	1,912	3,776
17	Keindahan taman dan lansekap	AP-17	2,168	3,928
18	Kemudahan lokasi dari lingkungan	AP-18	1,984	3,760
19	Kemudahan sirkulasi ruang per ruang	AP-19	2,000	3,752
20	Kemudahan mendapat tiket	AP-20	2,272	3,880
21	Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan,	AP-21	2,088	3,904
22	Kemudahan mendapatkan informasi	AP-22	1,848	3,792
23	Kemudahan mendapatkan fasilitas	AP-23	1,992	3,832
24	Tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	AP-24	3,008	3,928
25	Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu	AP-25	1,944	3,896
26	Waktu tunggu yang tidak lama	AP-26	1,880	3,860
27	Pelayanan tiket yang tepat waktu	AP-27	1,904	3,664
28	Masa ketahanan pelayanan fasilitas	AP-28	2,144	3,976
29	Masa pelayanan angkutan	AP-29	2,096	4,000
30	Antrian penumpang dalam tiket yang normal dan	AP-30	3,144	3,800
31	Kepadatan pengunjung di dalam dan luar terminal	AP-31	3,176	3,992
32	Tidak terjadi kemacetan arus kendaraan	AP-32	3,056	3,696
33	Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak	AP-33	2,136	3,968
34	Terbebas dari kebisingan, silau, view yang kurang baik	AP-34	2,184	3,936
35	Kebersihan ruang dalam dan ruang luar	AP-35	1,840	3,744
36	Tidak ada calo-calo tiket	AP-36	3,168	3,600
37	Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi	AP-37	2,024	3,880
38	Tersedianya lahan parkir yang memadai	AP-38	2,888	3,744
39	Tersedianya luasan ruang tunggu yang memadai	AP-39	1,048	3,896
40	Tersedianya jumlah fasilitas kios dan retail yang	AP-40	2,208	3,864
41	Tersedianya fasilitas persampahan yang mencukupi	AP-41	2,104	3,944
42	Ketersediaan fasilitas penginapan yang memadai	AP-42	2,292	3,752
43	Ketersediaan kantin, restoran, toko makanan	AP-43	1,920	3,968
44	Tersedianya papan informasi perjalanan	AP-44	1,928	3,800
45	Tersedia bagian informasi dan pengaduan	AP-45	1,870	3,992
46	Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang	AP-46	1,940	3,904
47	Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai	AP-47	1,936	3,878
48	Tersedianya jumlah dan luasan kamar mandi yang	AP-48	1,800	3,984
49	Fasilitas ibadah bersih	AP-49	2,264	3,888
50	Ada rambu-rambu jalur angkutan	AP-50	1,712	3,692

Tabel 5. Klasifikasi prioritas atribut pelayanan terminal Purwoasri

Kuadran	Atribut Pelayanan (AP-x)
A : Prioritas tinggi	1; 3; 4; 5; 7; 8; 10; 14; 21; 25; 29; 37; 39; 41; 43; 45; 46; 47; 48
B : Baik	15; 17; 20; 24; 28; 31; 33; 34; 49
C : Prioritas rendah	2; 6; 9; 11; 12; 16; 18; 19; 22; 23; 26; 27; 35; 44; 50
D : Berlebihan	13; 30; 32; 36; 38; 40; 42

Tahapan QFD

Langkah awal dalam analisis *Quality Function Deployment* (QFD) adalah menentukan nilai beda (*gap*) antara kepuasan pengguna aktual (KPA) dan kepuasan pengguna harapan (KPH) seperti pada Tabel 6.

Nilai *Gap* yang bernilai negatif menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh pihak pengelola sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan yang bertujuan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk membuat rumah kualitas (*house of quality*) diperlukan perhitungan *Goal*, *Improvement Ratio* (IR), *Sales Point* (SP), *Raw Weight* (RW), dan *Normalized Raw Weight* (NRW). Tahap selanjutnya dapat dibuat respon teknis (karakteristik) untuk menjawab prioritas utama tingkat kepentingan dari IPA dan Gap (lihat Tabel 6) sebagai berikut :

1. Menambah moda angkutan (R-1)
2. Pemeliharaan kamar mandi dan fasilitasnya (R-2)
3. Memperindah ruang tunggu (R-3)
4. Memperindah gate kedatangan dan keberangkatan (R-4)
5. Meningkatkan kedatangan dan keberangkatan angkutan dengan tepat waktu (R-5)
6. Menambah kapasitas dan luasan ruang tunggu (R-6)

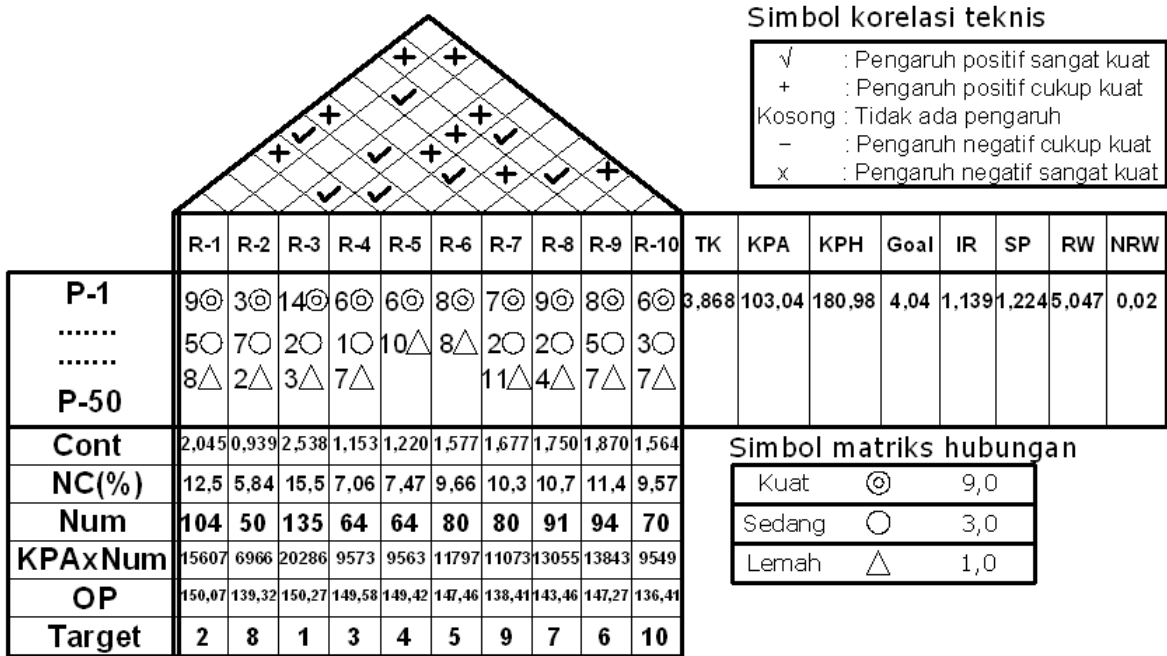
7. Menyediakan papan informasi perjalanan (R-7)
8. Meningkatkan kebersihan fasilitas ibadah (R-8)
9. Menyediakan rambu-rambu jalur angkutan (R-9)
10. Menyediakan pos kesehatan (R-10)

Setelah didapatkan respon teknis pihak pengelola, selanjutnya dilakukan analisis dengan penyusunan rumah kualitas (*house of quality*). Seluruh atribut pelayanan diplot ke dalam rumah kualitas (Gambar 5). Di dalam rumah kualitas ini dihitung dan dianalisis sehingga didapatkan korelasi teknis antara respon teknis dengan atribut pelayanan dan nilai target peningkatan pelayanan terminal.

Gambar 5 adalah rumah kualitas yang di dalamnya terdapat hubungan pengaruh antar respon teknis, dimana hubungan pengaruh antar respon teknis tersebut memiliki notasi masing-masing. Pihak pengelola harus memperhatikan hubungan pengaruh antar respon teknis tersebut. Dari tahapan pembuatan rumah kualitas (Gambar 4) maka didapatkan target respon teknis yang harus segera dilakukan oleh pihak pengelola yaitu UPTD terminal Purwoasri dan Dis-hub Kabupaten Kediri sebagaimana pada Tabel 7. Angka target dapat dilihat dari nilai *own performance* (OP) yang dihasilkan setiap respon teknis.

Tabel 6. Nilai *gap* kepuasan pengguna aktual dan harapan di terminal Purwoasri

Atribut Pelayanan	Nilai Rata-Rata (mean)		Gap	Atribut Pelayanan	Nilai Rata-Rata (mean)		Gap
	KPA	KPH			KPA	KPH	
1	1,920	3,523	-1,603	26	1,880	4,286	-2,406
2	2,008	3,776	-1,768	27	1,904	3,023	-1,119
3	1,568	4,514	-2,946	28	2,144	3,976	-1,832
4	1,820	3,142	-1,322	29	2,096	3,552	-1,456
5	1,072	3,044	-1,972	30	3,144	3,024	0,120
6	1,936	3,219	-1,283	31	3,176	3,332	-0,156
7	2,104	3,016	-0,912	32	3,056	3,119	-0,063
8	2,080	3,067	-0,987	33	2,136	3,508	-1,372
9	1,936	3,504	-1,568	34	2,184	3,316	-1,132
10	1,216	3,551	-2,335	35	1,840	3,748	-1,908
11	1,920	3,816	-1,896	36	3,168	3,016	0,152
12	2,072	3,356	-1,284	37	2,024	3,128	-1,104
13	2,360	3,240	-0,880	38	2,888	3,744	-0,856
14	1,016	4,636	-3,620	39	1,048	4,696	-3,648
15	2,152	3,967	-1,815	40	2,208	3,864	-1,656
16	1,912	4,225	-2,313	41	2,104	3,244	-1,140
17	2,168	3,522	-1,354	42	2,292	4,225	-1,933
18	1,984	3,120	-1,136	43	1,920	4,465	-2,545
19	2,000	3,059	-1,059	44	1,928	3,112	-1,184
20	2,272	3,117	-0,845	45	1,870	3,072	-1,202
21	2,088	3,602	-1,514	46	1,940	3,904	-1,964
22	1,848	3,012	-1,164	47	1,936	4,178	-2,242
23	1,992	3,002	-1,010	48	1,800	4,554	-2,754
24	3,008	3,827	-0,819	49	2,264	4,232	-1,968
25	1,944	4,795	-2,851	50	1,712	3,992	-2,280



Gambar 5. Rumah kualitas pelayanan terminal Purwoasri

Tabel 7. Hasil analisis QFD dengan rumah kualitas untuk terminal Purwoasri

Respon Teknis	Own Performance (OP)	Target
R-1	150,07	2
R-2	139,32	8
R-3	150,27	1
R-4	149,58	3
R-5	149,42	4
R-6	147,46	5
R-7	138,41	9
R-8	143,46	7
R-9	147,27	6
R-10	136,41	10

Fasilitas :

- Menambah moda angkutan (R-1)
- Pemeliharaan kamar mandi dan fasilitasnya (R-2)
- Memperindah ruang tunggu (R-3)
- Memperindah gate kedatangan dan keberangkatan (R-4)
- Menambah kapasitas dan luasan ruang tunggu (R-6)
- Menyediakan papan informasi perjalanan (R-7)
- Menyediakan rambu-rambu jalur angkutan (R-9)
- Meningkatkan kebersihan fasilitas ibadah (R-8)

Kenyamanan :

- Meningkatkan kedatangan dan keberangkatan angkutan dengan tepat waktu (R-5)

Kesehatan:

- Menyediakan pos kesehatan (R-10)

Gambar 6. Diagram affinitas respon teknis UPTD Terminal Purwoasri

Tabel 7 menunjukkan bahwa respon teknis memperindah ruang tunggu (R-3) menjadi target paling tinggi dengan skor *own performance* (OP) yang tertinggi dengan skor 150,27. Pihak pengelola perlu melakukan peningkatan dan perbaikan menurut urutan target respon teknis pengelola terminal seperti pada Tabel 7. Untuk menggambarkan klasifikasi respon teknis pelayanan pada Tabel 7, maka perlu dibuat diagram affinitas seperti pada Gambar 6, di mana sepuluh respon teknis tersebut digolongkan atas fasilitas, kenyamanan, dan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terminal Purwoasri sebagai terminal penunjang transportasi jalan tipe B memiliki peran yang sangat penting sebagai titik alih moda angkutan di Kabupaten Kediri dan Propinsi Jawa Timur. Secara lokasi terminal ini berada di jalur jalan nasional, namun tidak berada dalam posisi yang tepat dalam tata ruang kabupaten Kediri. Kondisi ini mengakibatkan penurunan kinerja dan pelayanan terminal hingga saat ini tidak optimal operasionalnya. Kondisi fasilitas terminal baik berupa bangunan gedung, perparkiran,

dan ruang luar mengalami kerusakan yang cukup parah dan tidak terpelihara.

Dari hasil survei pendahuluan didapatkan sepuluh atribut utama dan survei lanjutan diperoleh 50 atribut pelayanan yang terperinci. Hasil IPA mendapatkan 19 atribut pelayanan yang termasuk di dalam kuadran 2 diagram IPA, artinya bahwa 19 atribut tersebut menjadi pertimbangan perbaikan oleh pihak pengelola terminal. Dari 19 atribut tersebut, untuk atribut keindahan ruang tunggu (AP-14) menjadi atribut yang paling tinggi untuk mendapat prioritas perbaikan.

Hasil yang sama ditunjukkan oleh hasil QFD yang menyebutkan respon teknis memperindah ruang tunggu memperoleh skor target tertinggi. Analisis QFD memperoleh sepuluh respon teknis yang merupakan jawaban pihak pengelola terminal terhadap tingkat kepentingan pengguna. Dengan demikian atribut keindahan ruang tunggu menjadi prioritas dan target paling serius diperbaiki oleh pihak pengelola terminal. Diagram affinitas dari analisis QFD menggambarkan tiga klasifikasi respon teknis pihak pengelola yaitu fasilitas, kenyamanan, dan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.
- Constantine, KOH.1999. *An Exploratory Study Into The Desired Amenities In Public Transport Terminals By Central Business District Workers*. MMUTIS Tachnology Report, School of Urban and Regional Planning, University of The Philippines
- Dragu , V., Rosca E., Rusca, F. 2001. *Service Quality in The Terminal Joining Magistral and Urban Transport*. Transportation faculty, Politehnica University of Bucharest, Rumania.
- Ismail, Siddik. 2008. *Optimalisasi Pengoperasian Terminal Penumpang Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru*. Balitbang Propinsi Riau.
- Harsanto, Budi. 2007. *Aplikasi Quality Function Deployment pada Kereta Api Argo Wilis*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Magister Manajemen Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom Bandung.
- Marliana, Sonya., dkk. 2008. Integrasi Servqual dan QFD Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. *Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi IST AKPRIND Yogyakarta*.
- Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Asrul. 2009. Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin. *Symposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- Purba, Djamahaen.2008. *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar*. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rauf, Nurhayati. 2002. *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya
- Rini, Indri Nurvia Puspita. 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Program Pascasarjana Program Magister teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.
- Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
- Sedayu, Agung. 2013. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terminal Joyoboyo Kota Surabaya*. Penelitian Hibah Institusi Batch-2 Universitas Brawijaya, Malang.

- Sedayu, Agung. 2013. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terminal Purwoasri Kabupaten Kediri*. Penelitian Laporan Penelitian Penguatan Program Studi 2013, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. 2009. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol. *Simposium XII FSTPT* Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : PT. Indeks.