

# ANALISIS DESKRIPSI TINGKAT KEBUTUHAN FASILITAS TERMINAL PURWOASRI KEDIRI

Agung Sedayu

Jurusan Teknik Arsitektur  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
Jln. Gajayana 50 Malang, Jawa Timur, Indonesia  
Telp/Fax. +62 341 558933  
Email : agung\_resta@yahoo.co.id

## Abstract

Purwoasri Terminal as public facilities have important role in transport sector. This terminal when viewed from the position and location is very strategic and has a vital role as a change node of public transport modes in Kediri and East Java. Purwoasri terminal is type B that serving public transportation to access route from Surabaya to Yogyakarta. In this present, the physical condition of this terminal isn't good both of architectural review and function facilities. This study aims to obtain main performance indicators of Purwoasri terminal. This study also conveys regional spatial factors of Purwoasri terminal in Kediri Spatial Plan to the terminal performance, because the terminal location and position is supported and influenced by the terminal layout. This study use method that consists of documentation, observations, and interviews with public transport users. The analysis use descriptive statistical analysis by using SPSS 18. The result of preliminary survey gets ten main performance indicators, where the availability of terminal facilities is needed for user. Continuation survey obtains 50 performance indicators, where the aesthetic of waiting area is very important for users. The results of these studies illustrate the condition and performance of Purwoasri terminal that need improvement by the institution management.

**Keywords:** level of need, facilities, terminal

## Abstrak

Terminal Purwoasri sebagai fasilitas publik memiliki peranan yang sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat di sektor transportasi. Jika dilihat dari posisi dan lokasinya, terminal ini sangat strategis dan memiliki peran vital sebagai node alih moda angkutan umum di wilayah kabupaten Kediri dan Propinsi Jawa Timur. Terminal Purwoasri termasuk tipe B yang melayani transportasi umum dengan akses jalan nasional rute Surabaya-Yogyakarta. Saat ini kondisi fisik terminal ini sangat memprihatinkan baik dari tinjauan arsitektural fasilitas maupun fungsinya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan indikator kinerja fasilitas utama maupun penunjang terminal Purwoasri. Penelitian ini juga menyampaikan faktor tata ruang kewilayahan terminal dalam Rencana Tata Ruang Kabupaten Kediri terhadap kinerja terminal, sebab penempatan lokasi dan posisi terminal ditunjang dan dipengaruhi oleh tata ruang yang melingkupi terminal tersebut. Metode yang digunakan adalah dokumentasi data, observasi lapangan, dan wawancara terhadap pengguna angkutan umum di terminal Purwoasri. Metode analisis dengan cara analisis statistik deskriptif menggunakan program SPSS 18. Hasil survei pendahuluan mendapatkan sepuluh indikator utama kinerja terminal, dimana ketersediaan terminal dibutuhkan bagi pengguna. Survei lanjutan memperoleh 50 indikator kinerja, dimana keindahan ruang tunggu yang sangat penting bagi pengguna. Hasil penelitian tersebut menggambarkan kondisi dan kinerja terminal Purwoasri yang perlu mendapat perbaikan dan peningkatan oleh pihak pengelola terminal

**Kata kunci:** tingkat kebutuhan, fasilitas, terminal

## Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Masalah

Terminal Purwoasri yang terletak di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri Propinsi Jawa Timur merupakan terminal tipe B yang melayani trayek angkutan umum antar kota dalam propinsi (AKDP). Terminal Purwoasri dalam pengelolaanya berada di bawah naungan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Purwoasri, Dinas Perhubungan Pemerintah Kabupaten Kediri. Terminal ini memiliki lokasi dan posisi yang strategis sebagai node alih moda

angkutan umum. Akses jalan keluar dan masuk terminal ini adalah jalan nasional yang salah satunya menghubungkan transportasi jurusan Surabaya-Madiun-Solo-D.I.Yogyakarta. Untuk saat ini, kondisi terminal yang berdiri pada tahun 2000 tersebut telah lama tidak digunakan (sekitar 5 tahunan) dan sebagian lahan dialihfungsikan menjadi tempat pelayanan uji kir kendaraan di kabupaten Kediri. Seluruh bangunan yang dimiliki telah mengalami kerusakan parah baik dalam aspek arsitektural dan struktural bangunan (lihat Gambar 1). Fasilitas utama dan penunjang terminal tidak terpelihara,



termasuk juga perkerasan jalan banyak yang berlubang dan terkikis oleh air hujan. Halaman terminal saat ini dimanfaatkan sebagai pangkalan truk angkutan barang (lihat Gambar 2). Kondisi demikian memerlukan penanganan dan perbaikan, sebab terminal Purwoasri merupakan salah satu aset negara yang peruntukannya untuk kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, apalagi proses pembangunan terminal ini telah menghabiskan dana sekitar Rp. 3 Miliar. Diperlukan upaya revitalisasi agar terminal dapat berfungsi dan beroperasi sesuai dengan tujuan perencanaan dan pembangunan.



Gambar 1. Kondisi fasilitas bangunan yang rusak parah akibat tidak difungsikan dan tidak terawat



Gambar 2. Fungsi terminal yang beralih menjadi tempat pangkalan dan parkir truk angkutan

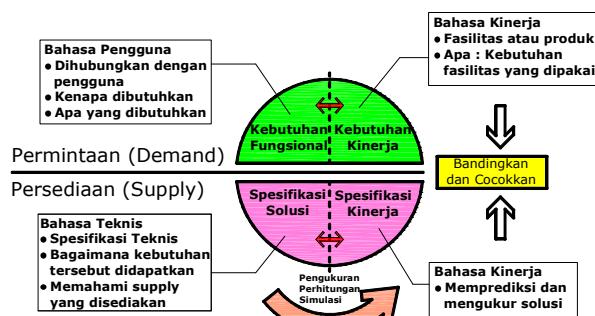
## 2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan indikator kinerja dan pelayanan fasilitas utama maupun penunjang terminal Purwoasri. Terkait dengan kondisi fasilitas tersebut, penelitian ini juga mengemukakan secara sekilas faktor tata ruang kewilayahan terminal Purwoasri dalam Rencana Tata Ruang Kabupaten Kediri terhadap kinerja fasilitas terminal, sebab penempatan lokasi dan posisi terminal ditunjang dan dipengaruhi oleh tata ruang lokal dan wilayah yang melingkupi terminal tersebut.

## Tinjauan Literatur dan Konsep

### 1. Kerangka Konsep Kinerja Fasilitas

Kerangka konsep penelitian ini mengacu pada *Performance Based Design of Buildings* (PeBBD), *Final Domain Report CIBdf* (Spekkink, 2005) sebagaimana terlihat pada Gambar 3. PeBBD memberikan konsep kualitas pelayanan suatu infrastruktur yang berbasis kinerja dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek teknis terminal meliputi fasilitas utama dan penunjang dengan kebutuhan pengguna (*user needs*), sehingga diharapkan ada kesesuaian antara aspek teknis dan aspek fungsi menurut pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah penumpang angkutan umum yang secara sering menggunakan fasilitas terminal.



Gambar 3. Bahasa Kinerja Diantara Dua Parameter

Sumber : Spekkink, 2005

Fasilitas utama adalah fasilitas yang wajib dan mutlak harus tersedia agar fungsi suatu infrastruktur dapat berjalan baik dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Fasilitas utama dapat berupa bangunan fisik, ruang dalam, ruang luar terbuka, parkir dan lain-lain yang secara utama terstandar minimal harus ada. Sedangkan fasilitas penunjang berfungsi sebagai tambahan agar fasilitas penunjang menjadi lebih berfungsi dengan baik dan terlengkap. Fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas yang melayani (*service facility*).

### 2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian berikut yang menjadi landasan teori meliputi kajian tentang fenomena penurunan kinerja angkutan umum yang terjadi di Indonesia. Penurunan kinerja dan efektifitas terminal juga dipengaruhi oleh pelayanan angkutan umum yang semakin rendah oleh sebab kurang diminati oleh masyarakat (Rauf, 2002). Kecenderungan perilaku penumpang angkutan umum dimana sebagian besar penumpang tidak masuk ke dalam terminal namun lebih suka turun dan pindah moda angkutan umum di luar terminal sehingga muncul terminal bayangan (Ismail, 2008). Sedayu

(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, Sedayu melakukan penelitian Evaluasi Kinerja Terminal tipe B di Kabupaten Kediri. Penelitian terdahulu yang lain disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Variabel Penelitian	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, tiketing, 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	Servqual dan QFD
7	Purba	2009	Fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan.	Analytical Hierarchy Process (AHP)
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	Sedayu	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei dan IPA
12	Sedayu	2013	Keandalan, ketersediaan, kemudahan, daya tahan, daya tanggap, kenyamanan, jaminan, frekuensi, kinerja, dan estetika	Survei, IPA, dan QFD

Tabel 1 menunjukkan variabel-variabel penelitian terdahulu dengan metode yang dilakukan dan dikembangkan. Tabel 1 menunjukkan variabel dan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Tampak bahwa indikator-indikator 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 variabel-variabel tersebut menjadi indikator pelayanan yang sangat penting bagi pengguna yaitu penumpang yang menggunakan fasilitas terminal. Indikator kinerja tersebut disusun dalam kuisioner untuk disebarluaskan melalui survei lanjutan. Data hasil survei lanjutan dianalisis secara deskriptif. Dalam melakukan analisis deskriptif dibantu dengan program SPSS 18.

## Metode Penelitian

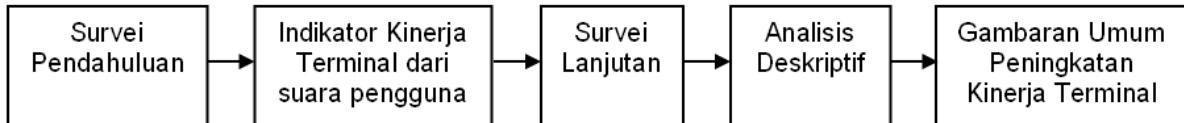
### 1. Tahapan Penelitian

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 pengguna. Fokus penelitian ini adalah penentuan indikator kinerja terminal dari aspek kebutuhan pengguna. Lokasi penelitian adalah terminal Purwoasri Kabupaten Kediri yang termasuk terminal tipe B. Terminal Tipe B menurut KM 31/1995 memiliki definisi yaitu terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. 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*). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 4. Tahap awal penelitian berupa penggalian informasi kebutuhan pengguna (*user needs*) dan penetapan indikator kinerja dan pelayanan terminal beserta fasilitasnya melalui survei pendahuluan. Untuk survei pendahuluan diperlukan kuisioner pendahuluan dengan menggabungkan beberapa variabel dari penelitian terdahulu. Survei lanjutan

dilakukan untuk memperoleh rincian atribut pelayanan dari hasil survei pendahuluan. Hasil survei lanjutan untuk selanjutnya dilakukan analisis

statistik deskriptif dengan menggunakan program SPSS 18.0. Hasil deskripsi tersebut dapat digunakan sebagai gambaran kinerja terminal



Gambar 4. Metode penelitian yang dikembangkan

## 2. Metode Analisis

Tahapan analisis di dalam penelitian ini terdiri atas :

### a. Penyusunan suara pengguna (*voice of user*)

Tahapan awal penelitian adalah menggali atribut pelayanan terminal yang menjadi suara pengguna melalui survei dan wawancara di lapangan (lihat Gambar 4). Hasil survei dan wawancara ditunjukkan pada Tabel 2. Kuisioner tingkat kebutuhan pengguna dengan 5 prioritas skala :

- 1 = tidak dibutuhkan
- 2 = kurang dibutuhkan
- 3 = cukup dibutuhkan
- 4 = dibutuhkan
- 5 = sangat dibutuhkan

### b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan angket atau kuisioner yang akan disebarluaskan kepada pihak yang menjadi sampel penelitian. Uji ini dilakukan terhadap 30 orang (Sugiyono, 2009). Variabel penelitian terbagi atas,

- Tingkat Kepentingan (TK)
- Tingkat Kepuasan Pengguna (KP)

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket atau kuisioner dengan skala pengukuran sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2. Skala pengukuran instrumen penelitian

Variabel	Tingkat Kepentingan Pengguna (TK)	Tingkat Kepuasan Pengguna (KP)
Skala Pengukuran	1 = tidak penting 2 = kurang penting 3 = cukup penting 4 = penting 5 = sangat penting	1 = tidak memuaskan 2 = kurang memuaskan 3 = cukup memuaskan 4 = memuaskan 5 = sangat memuaskan

Dalam penelitian ini, suatu instrumen dikatakan berkorelasi kuat apabila nilai korelasinya di atas angka 0,6 (Sugiyono, 2009). Untuk keperluan uji korelasi, maka digunakan korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu rumus yang akan menghitung koefisien korelasi masing-masing item dengan skor total. Adapun persamaannya menurut Pearson adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi item yang dicari

X = Skor responden untuk tiap item

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item

$\Sigma X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N = Jumlah subjek

Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah

alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah berkorelasi kuat. Untuk menguji *Internal Consistency* dengan menggunakan koefisien konsistensi (*Alpha Cronbach*). Persamaan *Alpha Cronbach* yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah:  $r_1 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$

Dimana :

$r_1$  = Konsistensi instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  = Varians total

Dengan ketentuan bahwa apabila nilai koefisien alpha (koefisien *Alpha Cronbach*) berada di atas 0,60 (Sugiyono, 2009). Uji validitas dan reliabilitas kuisioner dengan bantuan program SPSS 18.0.



### c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan secara umum hasil survei lanjutan dengan tidak menarik kesimpulan akhir penelitian. Responden penelitian adalah pihak pengguna yaitu penumpang angkutan umum yang melintasi terminal Purwoasri. 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 :

$$N \geq \frac{\left( Z_{\alpha/2} \right)^2 p \cdot q}{e^2}, \quad \text{sehingga menjadi}$$

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

Dimana,  $N$  = jumlah sampel minimum;  $Z$  = nilai distribusi normal;  $e$  = tingkat kesalahan;  $p$  = proporsi jumlah kuisioner yang dianggap benar; dan  $q$  = 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.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Hasil Kajian Lokasi dan Posisi Terminal

Menurut tinjauan lokasi dan posisi yang didasarkan pada KM 31/1995 tentang terminal penumpang transportasi jalan untuk terminal tipe B harus berada dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi dan terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya IIIB, maka dapat dilihat bahwa terminal Purwoasri memenuhi persyaratan tersebut sebab memiliki akses jalan nasional arteri primer kelas 1. Untuk persyaratan lokasi dalam jaringan transportasi, terminal ini sangat jauh berada pada akses yang menghubungkan kabupaten Kediri dengan daerah lain. Posisi lokasi yang tepat dalam menghubungkan trayek angkutan umum adalah berada di akses jalan Pare-Papar Kabupaten Kediri yang terletak sejauh 5 km ke arah barat dari terminal Purwoasri. Gambaran lokasi dan posisi

Tabel 3. Sepuluh Klasifikasi Suara Pengguna Terminal Purwoasri

No	Indikator Utama Kinerja Terminal	Skor rata-rata	Rangking
1	Jaminan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan ketersediaan moda angkutan umum	3,4	9
2	Daya tanggap petugas dalam pemberian perhatian, tanggap terhadap permasalahan, sopan dan ramah, dan memiliki keterampilan yang memadai	3,7	7
3	Kinerja fasilitas terminal meliputi pencahayaan, penghawaan, parkir, jalan, ruang tunggu, musholla, kios, koridor, kamar mandi, taman, dan fasilitas persampahan	4,6	2
4	Estetika ruang tunggu, koridor, gate kedatangan dan keberangkatan, taman, dan	4,4	4

terminal Purwoasri ditunjukkan pada Gambar 5, dan Gambar 6 memberikan gambaran situasi jalan nasional yang menjadi satu-satunya akses keluar masuk terminal Purwoasri.



Gambar 5. Lokasi terminal Purwoasri dalam area kotak berwarna merah dengan arah utara menghadap ke arah atas gambar



Gambar 6. Akses jalan keluar masuk terminal Purwoasri yang termasuk jalan nasional yang menghubungkan Surabaya-Yogyakarta

### 2. Hasil penggalian Suara Pengguna

Tahapan survei pendahuluan terhadap 30 responden penumpang mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh indikator utama kinerja terminal. Tabel 3 menunjukkan suara pengguna dan peringkat skor rata-rata masing-masing indikator.

	lansekap		
5	Kemudahan dalam lokasi, sirkulasi, mendapat tiket, harga, informasi, fasilitas, dan tidak ada biaya tambahan (pungutan liar)	3,6	8
6	Keandalan dalam hal kedatangan dan keberangkatan, waktu tunggu, dan pelayanan tiket angkutan umum	4,5	3
7	Daya tahan atau keawetan pelayanan fasilitas dan angkutan umum	4,2	5
8	Frekuensi dalam hal antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan tingkat kemacetan arus kendaraan di dalam terminal	3,2	10
9	Kenyamanan dari asap rokok, asap kendaraan, bau tidak sedap, kebisingan, silau, view, kebersihan terminal, keteraturan dan ketertiban, dan tidak adanya calo-calо	3,8	6
10	Ketersediaan fasilitas terminal	4,8	1

Tabel 3 menunjukkan indikator ketersediaan fasilitas terminal sangat dibutuhkan pengguna, sebab kondisi fasilitas terminal tidak terawat dan rusak parah. Skor indikator paling rendah adalah frekuensi antrian penumpang, kepadatan pengunjung, dan kemacetan

kendaraan di dalam terminal. Hal ini dapat diterima sebab kondisi terminal sangat sepi dari penumpang dan pengunjung. Indikator ketersediaan terminal diuraikan secara terperinci pada Tabel 4.

Tabel 4. Skor Rata-Rata Tingkat Kebutuhan Ketersediaan Fasilitas Terminal

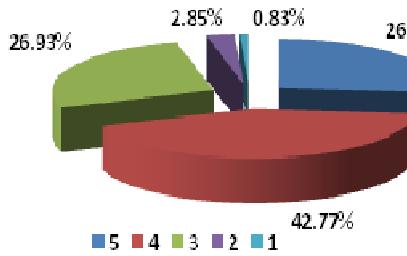
No	Fasilitas Terminal	Skor Rata-Rata	Rangking
1	Parkir sepeda dan sepeda motor	4,5	3
2	Parkir mobil	4,1	7
3	Ruang tunggu	4,7	1
4	Kios dan retail	4,6	2
5	Fasilitas persampahan	4,1	7
6	Fasilitas penginapan	3,3	12
7	Kantin, restoran, dan toko makanan	4,4	4
8	Papan informasi perjalanan	4,2	6
9	Pos informasi dan pengaduan	4,2	6
10	Tempat penyewaan penitipan barang	3,4	11
11	Daftar atau papan tarif per trayek	3,4	11
12	Kamar mandi	4,6	2
13	Fasilitas ibadah : Musholla	4,3	5
14	Fasilitas ibadah : Masjid	3,8	9
15	Rambu-rambu jalur angkutan	3,6	10
16	Fasilitas telekomunikasi (wartel), warnet, atau TV	3,9	8
17	Loket agen perjalanan	3,1	13
18	Pos kesehatan	3,4	11
19	Bank	3,3	12
20	ATM center	3,4	11
21	Penukaran uang	3,1	13

Dari Tabel 4 tampak bahwa skor tertinggi dalam tingkat kebutuhan pengguna adalah indikator fasilitas ruang tunggu, kamar mandi, dan kios atau retail. Indikator terendah dalam tingkat kebutuhan pengguna adalah indikator fasilitas penukaran uang dan loket agen perjalanan angkutan umum.

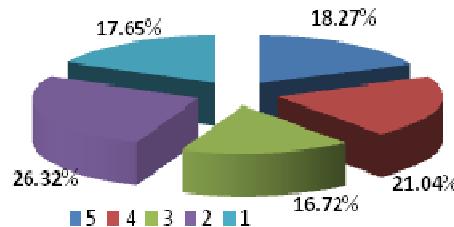
### 3. Deskripsi Frekuensi Hasil Survei Lanjutan.

Sepuluh indikator utama sebagaimana diperinci lebih lanjut menjadi 50 indikator yang disusun dalam

kuisisioner yang siap disebarluaskan terhadap 75 responden. Dengan menggunakan program SPSS 18, maka diuraikan secara deskriptif tingkat frekuensi muncul skor sebagaimana ditunjukkan pada beberapa grafik di berikut. Untuk tingkat kepentingan (lihat Gambar 7) menunjukkan skor terbanyak adalah skala penting (skor 4) dengan prosentase 42,77%. Untuk kepuasan pengguna yang dirasakan adalah skala tidak memuaskan (skor 2) dengan prosentase 26,32%.

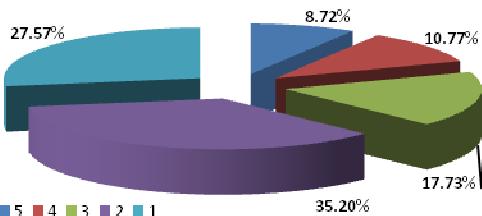


Gambar 7. Grafik Frekuensi Tingkat Kepentingan Gambar 9 menunjukkan skor tertinggi untuk frekuensi ketersediaan fasilitas adalah skala tidak



Gambar 8. Grafik Frekuensi Kepuasan Pengguna memuaskan (skor 2) dengan 35,20%. Dari hasil deskripsi tersebut secara umum dapat dijadikan data

awal oleh pengelola terminal dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja dan pelayanan terminal Purwoasri.



Gambar 9. Grafik Frekuensi Ketersediaan Fasilitas

#### 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen uji coba terhadap 30 orang ditunjukkan pada Tabel 5. Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk seluruh indikator menunjukkan valid dan andal, sebab nilai korelasi dan nilai alpha (*Alpha Cronbach*) lebih besar dari 0,6.

Tabel 5. Hasil uji validitas dan reliabilitas

No	Indikator	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
1	Tingkat Kepentingan (TK)	>0,6	0,982 (>0,6)
2	Kepuasan Pengguna (KP)	>0,6	0,924 (>0,6)

#### 5. Nilai mean tingkat kepuasan dan pengguna

Untuk keperluan analisis yang lebih lanjut dalam menentukan prioritas dan target peningkatan dan perbaikan kinerja pelayanan terminal dilakukan perhitungan skor rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terminal Purwoasri. Hasil perhitungan skor *mean* menunjukkan bahwa indikator keindahan ruang tunggu memiliki skor *mean* terendah dalam tingkat kepuasan pengguna yaitu skor 1,016 dan memiliki skor *mean* tertinggi dalam tingkat kepentingan pengguna dengan skor 4,136. Hasil analisis menunjukkan bahwa Keindahan Ruang Tunggu sangat penting keberadaannya, namun kondisi yang ada sekarang sangat tidak memuaskan, sebab kondisnya rusak berat dan tidak dapat digunakan. Indikator yang memiliki skor tertinggi dalam tingkat kepuasan adalah kondisi perparkiran dengan skor *mean* 2,360 dan indikator tidak ada calo-calo tiket memiliki skor terendah dalam tingkat kepentingan dengan skor 3,600. Hal ini dapat dipahami sebab kondisi terminal yang sepi dari pengunjung kecil kemungkinan menyebabkan munculnya calo-calo tiket perjalanan sehingga permasalahan calo tidak dirasakan oleh penumpang dan dianggap tidak penting. Tidak adanya calo tiket juga dapat disebabkan tidak adanya loket agen perjalanan.

#### Penutup

Kinerja dan pelayanan terminal Purwoasri Kabupaten Kediri untuk saat ini sangat memprihatinkan. Perlu upaya evaluasi dalam rangka revitalisasi kinerja dan pelayanan terminal Purwoasri. Kajian lokasi dan posisi terminal Purwoasri menunjukkan bahwa terminal Purwoasri memenuhi persyaratan KM 31/1995 sebab memiliki akses jalan nasional arteri primer kelas 1. Untuk persyaratan lokasi dalam jaringan tata ruang lokal dan jaringan transportasi, terminal ini sangat jauh berada pada akses yang menghubungkan kabupaten Kediri dengan daerah lain. Posisi lokasi terminal yang tepat dalam menghubungkan trayek angkutan umum adalah berada di akses jalan Pare-Papar Kabupaten Kediri yang terletak sejauh 5 km ke arah barat dari terminal Purwoasri. Dari kajian teori dan penelitian terdahulu didapatkan sepuluh indikator utama kinerja terminal. Dari sepuluh indikator tersebut, melalui survei pendahuluan diperoleh indikator ketersediaan fasilitas terminal menjadi sangat dibutuhkan oleh pengguna. Dari rincian indikator ketersediaan fasilitas didapatkan 21 fasilitas terminal dimana indikator fasilitas ruang tunggu, kamar mandi, dan kios atau retail sangat dibutuhkan pengguna. Indikator terendah dalam tingkat kebutuhan pengguna adalah indikator fasilitas penukaran uang dan loket agen perjalanan angkutan umum. Selanjutnya pada tahap survei lanjutan dengan 50 indikator kinerja yang diperinci lebih lanjut dari 10 indikator utama mendapatkan indikator keindahan ruang tunggu terminal sangat penting keberadaannya bagi pengguna, namun kondisi yang ada sekarang sangat tidak memuaskan, sebab kondisnya rusak berat dan tidak dapat digunakan. Hasil survei dan observasi tersebut menggambarkan kondisi dan kinerja terminal Purwoasri yang perlu mendapat perhatian perbaikan dan peningkatan oleh pihak pengelola terminal.

Pada tahap berikutnya di dalam penelitian ini dapat dilakukan analisis yang lebih mendalam dan mewakili dalam penentuan target dan prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja terminal Purwoasri oleh pihak pengelola terminal. Disamping itu perlu kajian secara terpadu antara terminal Purwoasri dengan terminal lain yang setipe dan tipe lain yang berkaitan. Kajian yang sama juga perlu dilakukan pada permasalahan terminal di daerah lain, sehingga diharapkan dari kumpulan hasil penelitian terminal tersebut diperoleh draft rekomendasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) terminal angkutan umum di Indonesia.

#### Referensi

- 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*. Simposium 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 Kinerja Terminal Tipe B di Kabupaten Kediri*. Penelitian Kompetitif Penguanan Program Studi Teknik Arsitektur Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maliki Malang.
- Spekkink, Dik. 2005. *Performance Based Design of Buildings, Final Domain Report..* CIBdf. Netherland
- Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. 2009. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol*. Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.

