

## IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGELOLAAN, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PURWOASRI KABUPATEN KEDIRI

Agung Sedayu

Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Email: agung\_resta@yahoo.co.id ; asedayu@arch.uin-malang.ac.id

**Abstrak:** Terminal Purwoasri sebagai fasilitas publik memiliki peranan yang sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat di sektor transportasi. Saat ini kondisi fisik terminal ini banyak mengalami kerusakan dan tidak terawat, oleh karena sudah lama tidak dimanfaatkan sebagai terminal angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan terminal yang berbasis kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah survei dan wawancara pengguna angkutan umum di terminal Purwoasri. Metode analisis dengan cara analisis statistik deskriptif menggunakan program SPSS 18. Hasil survei pendahuluan mendapatkan sepuluh atribut utama kinerja terminal, dimana ketersediaan terminal dibutuhkan bagi pengguna. Hasil survei lebih lanjut memperoleh tiga atribut pelayanan yaitu pengelolaan, fasilitas pelayanan transportasi, dan kualitas pelayanan. Hasil deskripsi terhadap tiga atribut tersebut secara rata-rata menunjukkan bahwa pengguna merasakan tidak puas, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terminal Purwoasri.

**Kata kunci:** Kepuasan, pengelolaan, fasilitas, kualitas pelayanan, terminal

**Abstract:** Purwoasri Terminal as public facilities have important role in transport sector. In this present, the physical condition of this terminal isn't good both of architectural review and function facilities. This study aims to evaluate the performance of Purwoasri terminal. This study use method that consists of survey 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 3 main attributes include management, facilities of transportation, and service quality. The results of these studies illustrate that the users are not satisfy to the terminal performance. This condition must be evaluated to prepair and improve the services of Purwoasri terminal.

**Keywords:** Satisfaction, management, facilities, service quality, terminal

### 1. PENDAHULUAN

Terminal Purwoasri terletak di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri Propinsi Jawa Timur. Sebagaimana di dalam Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 31 Tahun 1995 (KM 31/1995), terminal Purwoasri termasuk dalam terminal tipe B yang melayani trayek angkutan umum antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Terminal Purwoasri di dalam

pengelolaanya berada di bawah naungan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Purwoasri, Dinas Perhubungan Pemerintah Kabupaten Kediri. Pada saat ini terminal Purwoasri beralih fungsi menjadi fasilitas parkir bagi kendaraan truk angkutan barang dan sebagian gedungnya digunakan pengujian kir kendaraan. Perubahan fungsi ini sudah terjadi lama sejak pertama beroperasi pada tahun 2000, oleh sebab sepinya terminal dari

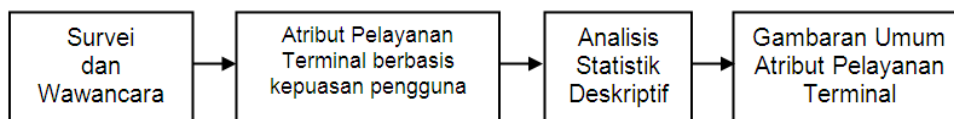
pengunjung, penumpang, dan kendaraan angkutan umum (Sedayu, 2013). Hampir seluruh bus, MPU, dan taksi tidak melakukan transit dan alih moda di terminal ini, padahal kalau disimak dari lokasinya terminal Purwoasri berada di pinggir langsung jalan nasional rute Surabaya-Madiun-Solo-DI. Yogyakarta (Sedayu, 2013). Kondisi ini menjadi permasalahan yang harus dipecahkan, sebab terminal Purwoasri merupakan aset penting pemerintah dapat dioptimalkan kinerjanya agar dapat melayani masyarakat dan menunjang. Untuk mengatasi permasalahan penurunan pelayanan terminal Purwoasri semacam ini, diperlukan kajian yang mengevaluasi kinerja dan pelayanan terminal yang berbasis kepuasan pengguna, sebab perencanaan dan pelaksanaan rancang bangun terminal selama ini di Indonesia hanya didasarkan pada aspek fisik saja, dan belum banyak mempertimbangkan aspek persepsi pengguna. Beberapa penelitian terdahulu telah mengemukakan aspek persepsi pengguna yang digunakan bahan evaluasi kinerja dan pelayanan terminal, diantaranya Rauf (2002) memperoleh variabel penelitian yang terdiri dari kelengkapan dan keadaan fasilitas, kenyamanan, dan keamanan. Sementara itu Marlina (2008) memperoleh variabel penelitian kemampuan pegawai, kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani penumpang, jumlah rute bus, fasilitas shelter, kepadatan bus, dan fasilitas penyandang cacat. Purba pada tahun 2009 melakukan penelitian dengan hasil variabel fasilitas dan manajemen, aksesibilitas, tingkat pelayanan jalan, keamanan dan kenyamanan lingkungan. Weningtyas (2009) memperoleh Kandungan, aspek fisik, dan ketanggapan. Pati pada 2009 melakukan penelitian dengan menghasilkan variabel waktu, fleksibilitas tempat pembayaran tiket, keselamatan penumpang dan barang,

dan kemudahan pelayanan telepon. Saputra pada tahun 2010 memperoleh variabel waktu kedatangan dan keberangkatan, sistem informasi pelayanan, keterampilan tenaga bagasi dan calo, kondisi jalan, dan fasilitas terminal. Variabel-variabel dari hasil penelitian terdahulu tersebut digunakan untuk menyusun atribut pelayanan yang digabung dengan suara pengguna dari hasil survei dan wawancara dengan pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN

### a. 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 atribut kinerja terminal dari aspek kepuasan pengguna. Lokasi penelitian adalah terminal Purwoasri Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri Propinsi Jawa Timur. Data yang akan dianalisis berasal dari persepsi kepuasan 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 1. Data penelitian diperoleh melalui teknik survei dan wawancara terhadap pengguna yaitu penumpang angkutan umum yang melintas di terminal Purwoasri. Survei dilakukan untuk memperoleh rincian atribut pelayanan dari tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei untuk selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan program SPSS 18.0. Hasil deskripsi tersebut dapat digunakan sebagai gambaran kinerja dan pelayanan terminal



Gambar 1. Metode penelitian yang dikembangkan

## b. Metode Analisis

Tahapan analisis di dalam penelitian ini terdiri atas :

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

Tahapan awal penelitian adalah menggalikan atribut pelayanan terminal yang menjadi suara pengguna melalui survei dan wawancara di lapangan (lihat Gambar 1) yang dipadukan dengan variabel hasil penelitian terdahulu. Tahapan ini termasuk survei pendahuluan. Kuisioner tingkat kebutuhan pengguna dengan 5 prioritas skala :

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

### 2) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

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

- Atribut Pengelolaan ( $X_1$ )
- Fasilitas Pelayanan Transportasi ( $X_2$ )
- Kualitas Pelayanan ( $X_m$ )

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket atau kuisioner dengan 5 skala pengukuran sebagai berikut :

- 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:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Dimana :

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

X = Skor responden untuk tiap item

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

N = Jumlah subyek

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:

$$r_1 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Dimana :

$r_1$  = Konsistensi instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

$\sigma b^2$  = 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.

### 3) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan secara umum hasil survei lanjutan dengan tidak menarik kesimpulan akhir penelitian. Analisis deskriptif dilakukan terhadap hasil survei lanjutan. Responden penelitian adalah pihak

pengguna ya itu 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

$$\text{persamaan Bernoulli : } N \geq \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2 p \cdot q}{e^2} \quad (3),$$

$$\text{sehingga menjadi } N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} \rightarrow$$

$$N \geq 72,99 \approx 73$$

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.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. 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 provinsi 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 (Sumber: Sedayu, 2014). 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, sebab jalur Pare-Paper menjadi simpul strategis dalam transportasi antar wilayah di kabupaten Kediri namun tetap berada dalam posisi berdekatan dengan akses jalan nasional

tersebut (Sumber: Sedayu, 2014). Untuk sementara ini dalam pengamatan dan survei dalam penelitian ini, diperoleh hasil bahwa simpul transportasi Pare-Papar yang berada di area pertigaan jalan dengan jalan nasional Surabaya-Solo-Yogyakarta terjadi terminal bayangan bagi angkutan umum khususnya MPU. Alih moda MPU di area tersebut sebenarnya telah disediakan terminal Purwoasri, namun karena posisi dan lokasi terminal Purwoasri yang jauh dari simpul transportasi antar wilayah di kabupaten Kediri maka MPU enggan untuk menuju dan masuk dalam terminal Purwoasri. Fenomena tersebut menimbulkan persoalan penurunan terminal Purwoasri seperti yang terjadi saat ini. Gambaran lokasi dan posisi terminal Purwoasri ditunjukkan pada Gambar 2, dan Gambar 3 memberikan gambaran situasi jalan nasional yang menjadi satu-satunya akses keluar masuk terminal Purwoasri.



**Gambar 2.** Lokasi terminal Purwoasri dalam area kotak berwarna merah dengan arah utara menghadap ke arah atas gambar (Sumber: Sedayu, 2014)



**Gambar 3.** Akses jalan terminal Purwoasri yang termasuk jalan nasional yang

menghubungkan Surabaya-Yogyakarta  
(Sumber: Sedayu, 2014)

#### b. Hasil penggalian Suara Pengguna

Teknik survei dilakukan dengan 2 langkah yaitu survei pendahuluan untuk menentukan suara pengguna dan gambaran umum terminal Purwoasri dan survei lanjutan untuk

menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut pelayanan terminal. Tahapan survei pendahuluan terhadap 30 responden penumpang mendapatkan suara pengguna (*voice of user*) yang terdiri atas sepuluh atribut utama kinerja terminal. Tabel 1 menunjukkan suara pengguna dan peringkat skor rata-rata masing-masing atribut.

**Tabel 1.** Sepuluh Klasifikasi Suara Pengguna Terminal Purwoasri

No	Atribut 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 lansekap	4,4	4
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-calo	3,8	6
10	Ketersediaan fasilitas terminal	4,8	1

Tabel 1 menunjukkan atribut ketersediaan fasilitas terminal sangat dibutuhkan pengguna, sebab kondisi fasilitas terminal tidak terawat dan rusak parah. Tingkat kebutuhan pengguna pada atribut ini sangat besar, sebab faktor penentu utama untuk sebagian besar terminal bagi pengguna adalah ketersediaan dan kinerja pelayanan fasilitasnya. Skor atribut 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, sehingga tidak terjadi kepadatan pengunjung dan kemacetan kendaraan di dalam terminal. Atribut ketersediaan terminal diuraikan secara terperinci pada Tabel 2.

**Tabel 2.** 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 2 tampak bahwa skor tertinggi dalam tingkat kebutuhan pengguna adalah atribut fasilitas ruang tunggu, kamar mandi, dan kios atau retail. Atribut terendah dalam tingkat kebutuhan pengguna adalah atribut fasilitas penukaran uang dan loket agen perjalanan angkutan umum. Hasil ini dijadikan acuan awal untuk menentukan secara garis besar tingkat kebutuhan pengguna terhadap ketersediaan fasilitas terminal Purwoasri yang harus diperhatikan oleh pengelola terminal.

### c. Deskripsi Frekuensi Hasil Survei Uji Coba

Sepuluh atribut utama sebagaimana diperinci lebih lanjut menjadi tiga rincian atribut pelayanan yang disusun dalam kuisioner yang siap disebarkan terhadap 30 responden. Berikut beberapa tabel yang menjelaskan item pertanyaan pada tiga atribut pelayanan terminal.

**Tabel 3.** Item pertanyaan Atribut Pengelolaan Terminal ( $X_1$ )

No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
	<b>A. Kinerja</b>					
1	Memberikan tindakan pemeliharaan fasilitas terminal					
2	Pengelolaan secara profesional dan terkoordinasi					
	<b>B. Jaminan</b>					
1	Terjaminnya rasa dan terlindung keamanan dan keselamatan					
2	Ada jaminan pertolongan tindakan kesehatan yang pasti					
3	Jaminan tersedia moda angkutan yang diperlukan					
4	Jaminan kepastian tujuan perjalanan dengan angkutan					
5	Jaminan ketahanan dalam kenyamanan fasilitas terminal					
6	Jaminan fasilitas dan pelayanan terhadap orang cacat					
	<b>C. Kemudahan</b>					
1	Mudah mendapatkan informasi yang benar dan jelas					
2	Harga tiket, retribusi, makanan, dan minuman, dll terjangkau					
3	Sirkulasi dan organisasi ruang per ruang yang terarah dan jelas					
4	Tersedia tiket perjalanan baik kondisi puncak atau nonpuncak					
5	Tidak ada praktek pungutan liar di luar biaya resmi angkutan					
	<b>D. Daya tanggap</b>					
1	Petugas memperhatikan semua keluhan dan masalah pengguna					
2	Petugas mampu menyelesaikan semua permasalahan pengguna					
3	Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani					
4	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan sesuai tupoksi					

**Tabel 4.** Item pertanyaan Atribut Fasilitas Pelayanan Transportasi ( $X_2$ )

No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
	<b>A. Kinerja</b>					
1	Pencahayaan dan penghawaan (alami & buatan) yang memadai					
2	Fasilitas utilitas yang handal : AC, MEE, plumbing, dan sampah					
3	Kapasitas dan kinerja fasilitas jalan yang baik					
4	Kapasitas dan luasan parkir yang baik					
5	Kenyamanan fasilitas perkerasan parkir, jalan, trotoar yang baik					
	<b>B. Estetika</b>					
1	Desain & elemen parkir, jalur kedatangan/berangkat yang indah					
2	Desain & elemen ruang tunggu, kios, koridor, restoran, hall/lobbi					
3	Desain & komponen taman, lansekap, dan selasar yang estetik					
	<b>C. Kemudahan</b>					
1	Alur sirkulasi dalam ruang dalam terminal jelas dan mengarahkan					
2	Hirarki jalur transportasi yang menghindari konflik sirkulasi					
3	Ketercapaian aksesibilitas yang nyaman & mudah ke terminal					
	<b>D. Keandalan</b>					

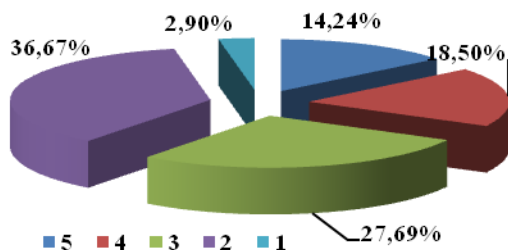
1	Moda angkutan yang diperlukan datang tepat waktu					
2	Moda angkutan yang diperlukan berangkat tepat waktu					
3	Memberikan keamanan dan keselamatan dalam/luar terminal					
	<b>E. Daya tahan</b>					
1	Daya tahan bahan fisik parkir, jalan, taman, dan lansekap yang baik					
2	Intensitas pelayanan penumpang yang baik/stabil seiring waktu					
	<b>F. Frekuensi</b>					
1	Tidak terjadi kemacetan kendaraan/penumpang					
2	Tidak terjadi jumlah kendaraan parkir yang melebihi kapasitas					
3	Daya tampung dalam kapasitas penumpang yang memadai					
	<b>G. Kenyamanan</b>					
1	Lingkungan bebas asap rokok dan kendaraan					
2	Sirkulasi udara ruang luar/dalam terlindung bau tidak sedap					
3	Terhindar dari kebisingan dan silaunya sinar/cahaya berlebihan					
	<b>H. Ketersediaan</b>					
1	Tersedia ruang tunggu, hall/lobbi, koridor yang indah, tertata & baik					
2	Ketersediaan informasi perjalanan dan tarif yang terjangkau					
3	Ketersediaan pos kesehatan dengan segalan fasilitas dan petugas					
4	Ketersediaan penitipan barang dengan aman dan terjangkau					
5	Tersedia fasilitas utilitas yg berfungsi: sampah, listrik, plumbing, AC					
6	Ketersediaan tempat ibadah bersih dan kapasitas yang memadai					
7	Ketersediaan kamar mandi yang bersih dan luas yang cukup					
8	Ketersediaan tempat komersial : kios/retail, kantin, bank, dan ATM					
9	Tersedia rambu-rambu dan penanda jalan bagi kendaraan/orang					
10	Ketersediaan fasilitas orang cacat berupa ramp dan kursi roda					
11	Tersedia loket agen perjalanan sesuai kebutuhan					
12	Tersedia cukup fasilitas telekomunikasi (telepon, internet, atau TV)					
13	Ketersediaan fasilitas penginapan yang memadai dan nyaman					

**Tabel 5.** Item pertanyaan Atribut Kualitas Pelayanan Terminal ( $X_m$ )

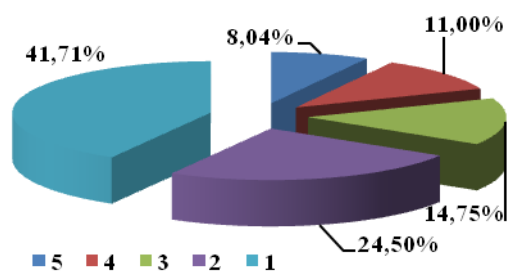
No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
	<b>A. Keandalan</b>					
1	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan angkutan					
2	Ketepatan dan pengadaan tiket perjalanan yang terjangkau					
3	Pelayanan petugas sesuai dengan kebutuhan pengguna					
4	Pengaturan tata letak fasilitas sesuai dengan sirkulasi pengunjung					
	<b>B. Ketanggapan</b>					
1	Tanggap dan cepat mengatasi segala permasalahan & keluhan					
2	Memberikan informasi jelas dan meyakinkan penumpang					
3	Mampu memecahkan segala persoalan dan keluhan pengguna					
4	Memiliki kemampuan & keterampilan yang memadai dalam kerja					
	<b>C. Jaminan kepastian</b>					
1	Memberikan kemudahan terjangkau harga dan retribusi					
2	Pengaturan jadwal angkutan umum yang tertib dan teratur					
3	Memberikan jaminan keamanan dan keselamatan					
4	Memberikan jaminan memperoleh moda angkutan tepat waktu					
5	Kejelasan sirkulasi dan alur transportasi keluar masuk kendaraan					
	<b>D. Perhatian</b>					
1	Petugas melayani & menyelesaikan semua keluhan/masalah					
2	Ketersediaan fasilitas penyandang cacat yang nyaman/aman					
3	Menyediakan petugas dan fasilitas kesehatan bagi penumpang					
4	Memberikan pelayanan prima untuk perjalanan penumpang					
	<b>E. Berwujud</b>					
1	Kebersihan ruang dalam dan ruang luar terminal					
2	Keindahan ruang dalam dan ruang luar terminal					
3	Kenyamanan ruang dalam dan ruang luar terminal					
4	Kenyamanan koridor dan selasar dalam sirkulasi orang					
5	Ketersediaan dan kapasitas fasilitas parkir yang lengkap dan baik					

6	Kelengkapan rambu dan penanda jalan untuk kelancaran arus					
7	Ketersediaan ruang utama dan penunjang terminal yang lengkap					
8	Ketersediaan gate kedatangan dan keberangkatan yang rapi/baik					
9	Keteraturan tatanan fasilitas terminal yang arsitektural/fungsional					

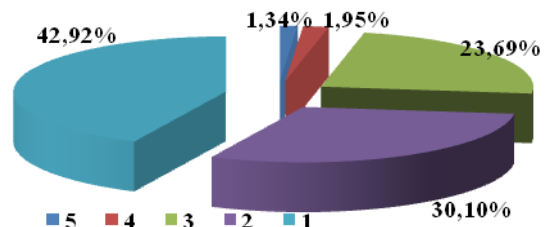
Dengan menggunakan program SPSS 18, maka diuraikan secara deskriptif tingkat frekuensi muncul skor sebagaimana ditunjukkan pada beberapa grafik di berikut. Untuk pengelolaan terminal ( $X_1$ ) (lihat Gambar 4) menunjukkan skor terbanyak adalah skala kurang memuaskan (skor 2) dengan prosentase 36,67%. Skor tertinggi untuk fasilitas pelayanan transportasi ( $X_2$ ) adalah skala tidak memuaskan (skor 1) dengan prosentase 41,71%, begitu juga untuk kualitas pelayanan ( $X_m$ ), skor tertinggi berada pada skala tidak memuaskan (skor 1) dengan prosentase 42,92%.



**Gambar 4.** Grafik Frekuensi Pengelolaan Terminal ( $X_1$ )



**Gambar 5.** Grafik Frekuensi Fasilitas Transportasi ( $X_2$ )



**Gambar 6.** Grafik Frekuensi Kualitas Pelayanan ( $X_m$ )

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terminal Purwoasri pada tiga atribut yang terdiri dari pengelolaan, fasilitas transportasi, dan kualitas pelayanan terminal secara rata-rata berada pada skal tidak memuaskan (skor 1). Mengetahui kondisi tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi dengan metode yang lebih mendalam yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terminal Purwoasri.

#### 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

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

**Tabel 6.** Hasil uji validitas dan reliabilitas

No	Atribut	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
1	Pengelolaan Terminal ( $X_1$ )	>0,6	0,930 (>0,6)
2	Fasilitas Pelayanan Transportasi ( $X_2$ )	>0,6	0,934 (>0,6)
3	Kualitas Pelayanan ( $X_m$ )	>0,6	0,934 (>0,6)

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap uji coba instrumen sebagaimana pada Tabel 6 tersebut menunjukkan bahwa instrumen dapat disebarkan pada 75 responden. Hasil penyebaran instrumen penelitian dapat dianalisis lebih lanjut yang lebih

mendetail dan mendalam seperti analisis kepentingan atau *importance-performance analysis* (IPA), regresi linier berganda, *Quality*



*Function Deployment (QFD), analisis jalur (path analysis), dan lain-lain.*

#### 4. KESIMPULAN

Terminal Purwoasri mengalami penurunan pelayanan dengan sangat signifikan mulai sejak diresmikan pertama kali beroperasi pada tahun 2000. Saat ini terminal Purwoasri beralih fungsi menjadi tempat parkir angkutan barang, sementara itu fasilitas gedung tidak dimanfaatkan dan tidak terawat berkibat rusak berat. Persoalan penurunan ini bermula dari kebijakan lokasi terminal Purwoasri yang kurang mempertimbangkan aspek lokasi terhadap jaringan transportasi secara menyeluruh di wilayah kabupaten Kediri. Berdasarkan survei, simpul transportasi Pare-Papar yang sesuai adalah terletak di area pertigaan jalan dengan jalan nasional Surabaya-Solo-Yogyakarta, dimana saat ini di area ini muncul terjadi terminal bayangan bagi angkutan umum khususnya MPU. Alih moda MPU di area tersebut sebenarnya telah disediakan di terminal Purwoasri, namun karena posisi dan lokasi terminal Purwoasri yang jauh dari simpul transportasi antar wilayah di kabupaten Kediri maka MPU enggan untuk menuju dan masuk dalam terminal Purwoasri. Fenomena tersebut menimbulkan persoalan penurunan terminal Purwoasri seperti yang terjadi saat ini. Hasil survei lebih lanjut memperoleh tiga atribut pelayanan yaitu pengelolaan, fasilitas pelayanan transportasi, dan kualitas pelayanan. Hasil deskripsi terhadap tiga atribut tersebut secara rata-rata menunjukkan bahwa pengguna merasakan tidak puas, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terminal Purwoasri.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal*

*Transportasi Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.

Marliana, Sonya., dkk, *Integrasi Servqual dan QFD Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi IST AKPRIND Yogyakarta, 2008.

Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Arslul, *Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin*. Simposium X II FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya, 2009.

Purba, Djamahean, *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar*. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2008

Rauf, Nurhayati, *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya, 2002

Sedayu, Agung, *Analisis Deskripsi Tingkat Kebutuhan Fasilitas Terminal Purwoasri Kediri*, Prosiding Seminar Nasional Lustrum Arsitektur ke-2 Jurusan Teknik Arsitektur UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014, pp.137-144

Sedayu, Agung, *Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe B di Kabupaten Kediri*. Laporan Penelitian Penguatan Program Studi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: penerbit Alfabeta, 2009

Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan, *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol*. Simposium X II FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya, 2009.