

KAJIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PEMADU MODA DI BANDARA PENGUMPUL TERSIER

Indra Wahyu Prastyo, Agus Dwi Wicaksono, Septiana Hariyani

Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono 167 Malang 65145 -Telp (0341)567886

Email : Indrawahyu.prastyo@gmail.com

ABSTRAK

Di Indonesia, transportasi kualitas layanan intermoda berada di kondisi yang buruk terutama dalam hal terminal transportasi intermoda. Oleh karena itu, masalah fasilitas pelayanan transportasi intermoda, mengakibatkan kurangnya minat menggunakan transportasi umum. Makalah ini mengevaluasi kinerja fasilitas transportasi intermoda dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan berdasarkan perspektif penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan dan mendapatkan model persamaan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang di terminal pemadu moda. Metode pengambilan data yang digunakan melalui kuesioner penumpang. Kualitas pelayanan terminal pemadu moda diidentifikasi dengan *analisis importance performance analysis* (IPA) dan *quality function deployment* (QFD). Hasil dari kualitas pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang adalah penambahan dan perbaikan fasilitas utama (jalur keberangkatan, loket penumpang, jalur evakuasi, tempat tunggu penumpang), penambahan fasilitas penunjang (penambahan fasilitas penunjang (AC, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, papan informasi, ATM, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet), penambahan jumlah armada sesuai dengan kebutuhan dari penumpang yang ada, sertifikasi secara menyeluruh kepada petugas yang ada di terminal pemadu moda untuk kecakapan dalam pelayanan kesehatan, penyediaan troli dan keberadaan petugas angkut di jalur penghubung yang memadai sehingga penumpang dapat terlayani dengan maksimal, memisahkan jalur evakuasi dengan jalur utama yang berguna agar efektif apabila terjadi bencana, dan peningkatan kualitas bus pemadu moda untuk pemenuhan keinginan dari penumpang.

Kata Kunci: Terminal-pemadu-moda, kualitas-pelayanan, persepsi-penumpang, *quality-function-deployment*, *importance-performance-analysis*.

ABSTRACT

In Indonesia, the intermodal transport service quality is in poor condition, especially in terms of intermodal transportation terminal. Therefore, the problem of intermodal transportation service facilities, resulting in a lack of interest in using public transport. This paper evaluates the performance of intermodal transport facilities and provide recommendations to improve the service based on the perspective of the passengers at the airport Abdurrahman Saleh. The purpose of this study was to analyze the quality of service and obtain equation model of service quality as perceived by passengers in terminal mode integrator. The data collection method used by passenger questionnaire. Quality of service integrator terminal modes identified by the analysis of importance performance analysis (IPA) and quality function deployment (QFD). Results of the quality of service terminal based on the perception of passengers is the addition and improvement of main facilities (lane departure, the window of the passenger, evacuation routes, where waiting passengers), the addition of support facilities (additional facilities (Ac, seat parallel, bins, postal security, postal health, information boards, ATM, Diner, Means of worship, Toilet), increasing the number of the fleet in accordance with the needs of the passenger, certifications thoroughly to officers in the terminal alloying mode for proficiency in health care, the provision of the trolley and the presence of personnel transport in connecting lines are sufficient so that passengers can be served up, separating the evacuation path with the main lines that are useful to be effective in case of disasters, and improve the quality of bus alloying modes for the fulfillment of the wishes of the passengers.

Keywords: Terminal-alloying-modes , quality-of-service , passenger-perception , quality-function-deployment , importance-performance-analysis

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia menyebabkan mobilitas masyarakat tinggi sehingga kebutuhan transportasi akan

meningkat. Peningkatan kebutuhan untuk transportasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dari angkutan umum perkotaan yang ada di Indonesia. Agar Angkutan umum mencapai

tingkat efisiensi dan kualitas pelayanan yang tinggi, maka angkutan umum harus berfungsi sebagai penghubung antara moda darat dengan moda laut atau moda udara yang disebut dengan antarmoda, maupun penghubung antara moda darat dengan moda darat lainnya yang disebut intramoda (Anshori, 2015). Integrasi tersebut diwujudkan dengan adanya angkutan pepadu moda. Berdasarkan data rekapitulasi penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh, tingkat pertumbuhan penumpang mengalami peningkatan. Namun, hal tersebut tidak sebanding dengan penumpang yang akan beralih moda banyak menggunakan kendaraan pribadi, dan hanya sebagian kecil yang dilayani oleh taxi bandara. Beberapa faktor penyebabnya antara lain belum adanya fasilitas pepadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh serta keberadaan fasilitas pendukung pepadu moda yang belum memenuhi dan sesuai dengan ekspektasi (harapan) pengguna, baik sarana maupun prasarananya. Kurangnya minat penumpang tersebut dapat dimaklumi mengingat kondisi pelayanan angkutan pepadu moda yang ada pada saat ini sangat jauh dari harapan.

Prasarana transportasi antar moda berupa interkoneksi pada simpul transportasi (titik temu untuk memfasilitasi kegiatan alih moda), yang disebut terminal pepadu moda. Terminal ini melayani angkutan pepadu moda, yang tidak pernah putus (*single seamless service*), baik dari aspek pengguna, operator, maupun regulator jasa transportasi. Transportasi pepadu moda mengarah pada situasi dimana penumpang dan atau barang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Terdapat beberapa solusi alternatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pepadu moda antara lain dengan metode perbaikan manajemen kualitas jasa (*service quality management*) dan dengan menetapkan suatu standar pelayanan minimal dari terminal pepadu moda (Arief, 2010). Pada penelitian ini solusi alternatif yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal pepadu moda dengan membuat rekomendasi standar kualitas pelayanan, hal itu dikarenakan kualitas pelayanan bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian. Kualitas pelayanan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan

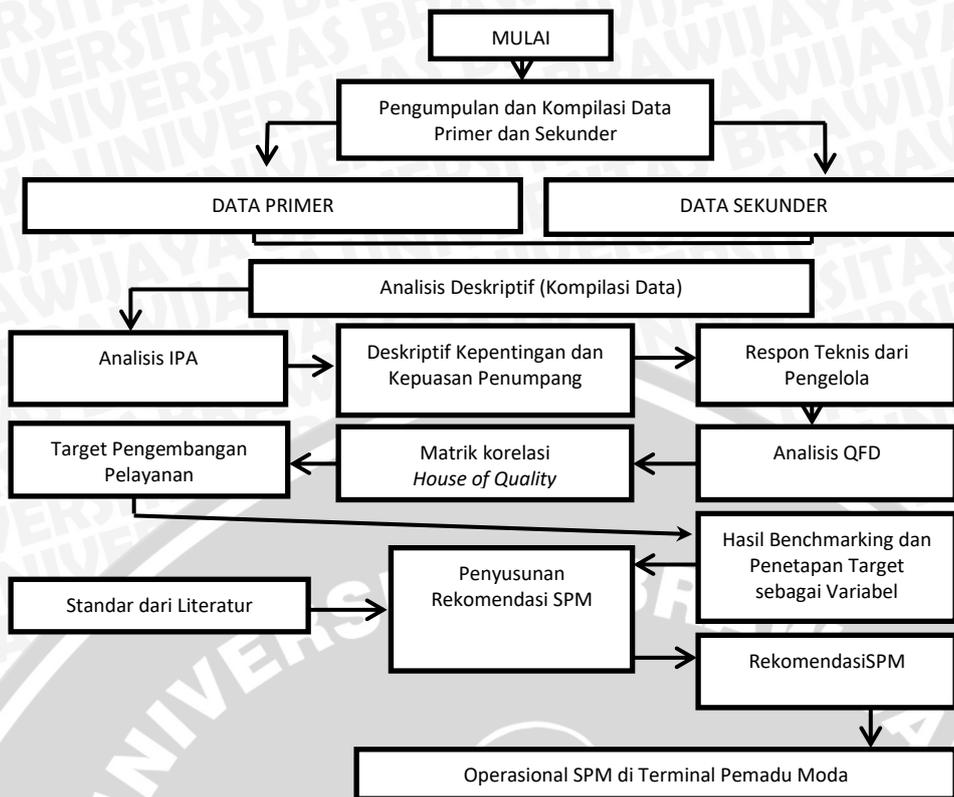
dan kepuasan penumpang terhadap beberapa atribut pelayanan terminal pepadu moda, prioritas dan kemampuan keuangan serta kemampuan kelembagaan dan personil dalam bidang yang bersangkutan (Firman, 2009). Sementara angkutan pepadu moda khususnya untuk infrastruktur fasilitas peralihan moda belum ada standarisasi yang mengaturnya. Belum adanya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh pengelola angkutan pepadu moda, misalnya terkait dengan aspek keamanan, kenyamanan, menyebabkan lemahnya tingkat pelayanan angkutan pepadu moda, sehingga mengakibatkan kurangnya keinginan masyarakat untuk beralih menggunakan angkutan pepadu moda, selain itu pada penelitian kajian tentang standart pelayanan minimal terminal pepadu moda di bandara diharapkan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan standar pelayanan minimal dari terminal pepadu moda.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan terminal pepadu moda dan mengetahui model persamaan dari kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-evaluatif. Dalam penelitian ini, penggambaran kondisi eksisting yang ada di terminal pepadu moda Bandara Abdurrahman Saleh merupakan penjabaran dari penelitian deskriptif, sedangkan proses penentuan kualitas pelayanan terminal pepadu moda berdasarkan persepsi penumpang merupakan penjabaran dari penelitian evaluatif.

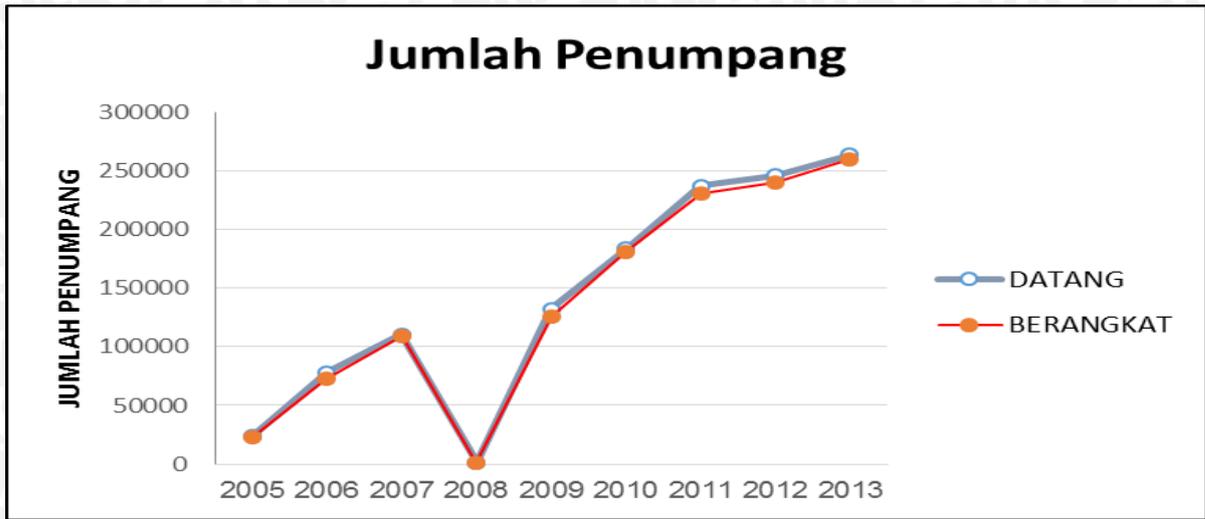
Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan metode survei primer dan sekunder. Survei primer dilakukan dengan kuesioner yang dilakukan dengan penumpang di terminal kedatangan dan melakukan *check list* fasilitas yang ada di Bandara Abdurrahman Saleh. Sedangkan untuk survei sekunder berupa pengambilan data dari Dinas Perhubungan selaku pengelola Bandara Abdurrahman Saleh untuk data jumlah penumpang, dan masterplan Bandara Abdurrahman Saleh.

Berikut merupakan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini (gambar 1) serta penjabaran teknik analisis yang digunakan pada penelitian terminal pepadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh.



Gambar 1. Kerangka Analisis Penelitian

1. Terminal pemadu moda dalam penelitian ini adalah terminal yang menghubungkan antara moda udara dengan moda darat. Pada penelitian ini yang terkait dengan kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 variabel, yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.
2. Kepuasan masyarakat yang menjadi dasar dalam penentuan kualitas pelayanan di penelitian ini. konsumen adalah pengguna terminal bus pemadu moda di bandara. Kepuasan dari menggunakan produk berupa fasilitas yang ada dan jasa berupa pelayanan yang sudah diberikan oleh terminal bagi pengguna (Tjiptono, 2008:24). Friman (2009) menyebutkan bahwa pengukuran kepuasan diperoleh melalui masyarakat yang sering menggunakan dalam hal kinerja lebih daripada kinerja perusahaan itu sendiri. Analisisnya memperlihatkan hubungan antara kinerja secara *objective* dalam artian merupakan hasil kaji teknis berdasar standar dan dibandingkan dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna.
3. Penentuan kualitas pelayanan pada terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh menggunakan teknik analisis *importance performance analysis*. Proses analisis IPA dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 16.0*. Tujuan dari penggunaan analisis IPA ini untuk menentukan atribut prioritas yang akan di analisis lebih lanjut ke tahap selanjutnya.
4. Atribut prioritas yang keluar pada analisis IPA, akan di proses lebih lanjut menggunakan analisis *Quality Function Deployment*. Pada analisis QFD ini, atribut prioritas yang menjadi kebutuhan dasar konsumen akan diselesaikan menggunakan respon teknis dan *technical benchmarking* pada tahapan pembuatan *house of quality*. Tahapan respon teknis dalam QFD merupakan hasil diskusi dari tim peneliti untuk menentukan *problem solving* atribut prioritas. Sehingga, peran peneliti pada tahapan ini sangat penting dalam membuat kerangka perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dari penumpang.
5. Rekomendasi standar kualitas pelayanan ditentukan dari *Technical Benchmarking* yang didapatkan pada tahapan analisis QFD. Tujuannya untuk memberi masukan terhadap pengelola terminal pemadu moda



Gambar 3. Diagram Garis Jumlah Penumpang Bandara Abdurrahman Saleh Tahun 2005-2013

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode survei primer dan sekunder. Metode survei primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke penumpang di terminal kedatangan dan penumpang yang pernah datang di Bandara Abdurrahman Saleh.

Metode survei yang lain menggunakan survei sekunder dengan pengambilan data rencana induk bandara serta data jumlah penumpang tahun 2005-2013. Selain itu, peneliti juga mengajak pihak pengelola Bandara Abdurrahman Saleh sebagai tim dalam menentukan respon teknis terhadap atribut prioritas yang ada di tahapan analisis *quality function deployment* (QFD). Jumlah populasi yang diambil, didapatkan berdasarkan rata-rata penumpang perhari di Bandara Abdurrahman Saleh, berikut merupakan tabel perhitungan rata-rata penumpang.

Tabel 1. Jumlah penumpang Bandara Abdurrahman Saleh Tahun 2013

NO	BULAN	JUMLAH PENUMPANG	
		DATANG	BERANGKAT
1	1	19834	19875
2	2	16187	16743
3	3	16187	16743
4	4	18310	18402
5	5	23794	22535
6	6	23434	22723
7	7	22244	20949
8	8	25691	24631
9	9	23650	23417
10	10	24682	24426
11	11	23721	23879
12	12	26332	25518
Jumlah		264066	259841
Rata-Rata/Hari		734	722

Sumber : Data Penumpang Bandara Abd. Saleh 2013

Penentuan jumlah sampel yang diambil pada penelitian kali ini di tentukan dengan menggunakan tabel *Issac* dan *Michael*. Maka pada tabel 1 dapat dilihat dengan rata-rata populasi perhari sebesar 734 didapatkan jumlah sampel yang diambil yaitu sebesar 238 sampel, namun pada akhirnya untuk memudahkan penelitian maka peneliti menggunakan 260 sampel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persepsi masyarakat dapat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan terminal pemadu moda, maka dari itu usia sampel akan sangat berpengaruh karena tingkat kedewasan pemikiran seseorang juga tergantung kepada rentan usianya. Dalam penelitian ini menggunakan rentan usia dewasa yaitu pada usia 18 tahun $\leq x \leq 50$ tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan atribut prioritas di Terminal Pemadu Moda Bandara Abdurrahman Saleh

Hasil dari pemetaan tersebut akan menghasilkan matriks yang terdiri dari 4 (empat) kuadran dan masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas penanganan yang dapat dipertimbangkan untuk pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil dapat berupa peningkatan kualitas, mempertahankan kualitas serta mengevaluasi kualitas dari terminal pemadu moda. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 42 atribut pertanyaan yang dibagi kedalam 5 variabel seperti pada tabel 2. Berdasarkan atribut pelayanan yang disebar ke 260 responden, didapatkan hasil analisis IPA pada tabel 3.



Tabel 2. Atribut Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh

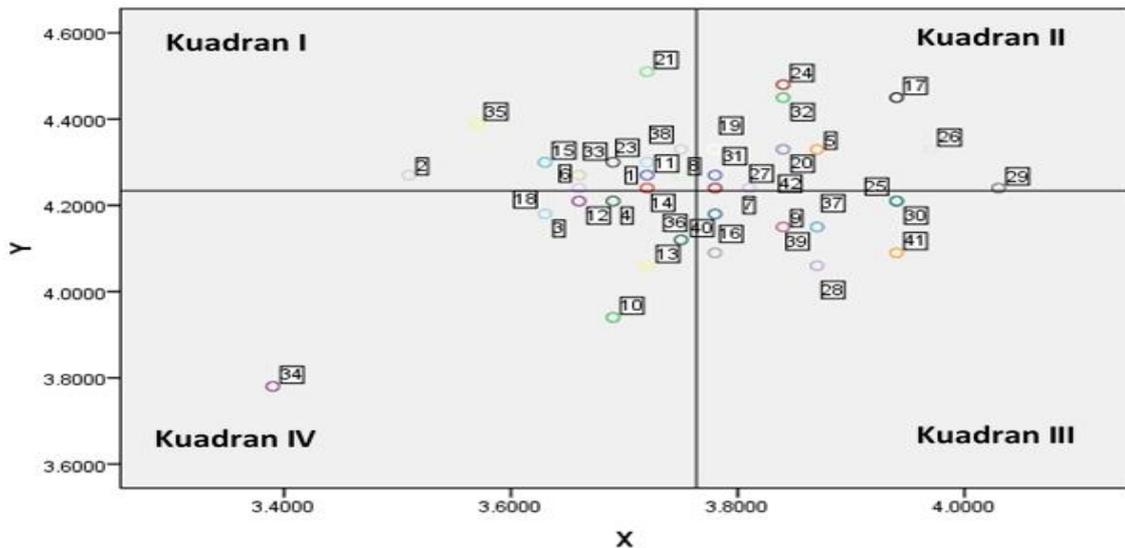
Notasi	Atribut Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh
1	Fasilitas tempat sampah di terminal pemadu moda bandara
2	Fasilitas Telepon, Internet, TV, dll.
3	Tempat Tunggu di terminal pemadu moda bandara
4	Jumlah armada di terminal pemadu moda bandara
5	Alat emergency dan pos kesehatan di terminal pemadu moda bandara
6	Fasilitas untuk difable di terminal pemadu moda bandara
7	Jalur penghubung yang memadai antara terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan
8	Fasilitas papan informasi trayek yang memadai
9	Fasilitas toilet dengan jumlah yang memadai pada terminal pemadu moda bandara
10	Jumlah petugas bandara yang memadai
11	Troli atau petugas angkut ke apron
12	Papan penunjuk ke terminal pemadu moda
13	Loket penjualan tiket bagi penumpang
14	Fasilitas kios/ATM/kantin
15	Fasilitas ibadah yang memadai di terminal pemadu moda bandara
16	Jadwal tetap untuk keberangkatan armada dari terminal pemadu moda bandara
17	Jeda waktu dari armada satu dengan yang lainnya
18	Keberangkatan armada sesuai dengan jadwal
19	Kesesuaian jarak dengan waktu keberangkatan di terminal pemadu moda
20	Waktu yang cukup untuk menaikturunkan penumpang di terminal pemadu moda bandara
21	Pilihan jurusan armada di terminal pemadu moda
22	Ketepatan jadwal armada dengan keberangkatan pesawat
23	Petugas dapat membantu menangani permasalahan kesehatan
24	Kecepatan petugas dalam melayani penumpang di terminal pemadu moda bandara
25	Ketepatan alur pelayanan di terminal pemadu moda bandara
26	Penumpang mudah mendapatkan informasi tentang jadwal keberangkatan di terminal pemadu moda bandara
27	Saran dan pengaduan terhadap barang hilang dapat dilakukan dengan mudah oleh penumpang di terminal pemadu moda bandara
28	Petugas dapat memahami permintaan penumpang
29	Tingkat keamanan yang memadai di terminal pemadu moda bandara
30	Terdapat petugas keamanan pada terminal pemadu moda bandara
31	Jumlah petugas keamanan telah sesuai dengan kondisi keramaian di terminal pemadu moda bandara
32	Kamera CCTV di setiap sudut terminal pemadu moda bandara
33	Jalur evakuasi bencana di terminal pemadu moda bandara
34	Terdapat calo tiket di terminal pemadu moda bandara
35	Tingkat kebisingan, bau tidak sedap dan silau di terminal pemadu moda bandara
36	Kesesuaian jarak terminal pemadu moda bandara dengan apron
37	Kesesuaian jarak tempuh dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan
38	Kondisi pergantian armada dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan
39	Kesesuaian alur masuk dan keluar di terminal pemadu moda bandara
40	Kemudahan sirkulasi per ruang bagi penumpang
41	Tidak terdapat antrian dalam mendapatkan tiket
42	Tidak terdapat kemacetan dalam mencapai terminal pemadu moda bandara

Sumber : Hasil analisis, 2016

Tabel 3. Hasil Analisis IPA Terminal Pemadu Moda Bandara Abdurrahman Saleh

Notasi	Nilai Rata-rata (Mean)		Tki	Notasi	Nilai Rata-rata (Mean)		Tki	Notasi	Nilai Rata-rata (Mean)		Tki
	KPA	TK			KPA	TK			KPA	TK	
1	3,72	4,27	87,23	15	3,63	4,24	85,71	29	4,03	4,24	95,00
2	3,51	4,27	82,27	16	3,78	4,30	88,03	30	3,94	4,21	93,53
3	3,63	4,18	86,96	17	3,94	4,09	96,30	31	3,78	4,27	88,65
4	3,69	4,21	87,77	18	3,63	4,45	81,63	32	3,84	4,45	86,39
5	3,87	4,33	89,51	19	3,78	4,18	90,58	33	3,66	4,27	85,82
6	3,66	4,24	86,43	20	3,84	4,33	88,81	34	3,39	3,78	89,60
7	3,78	4,18	90,58	21	3,72	4,33	86,01	35	3,57	4,39	81,38
8	3,75	4,27	87,94	22	3,69	4,51	81,88	36	3,78	4,24	89,29
9	3,84	4,12	93,38	23	3,72	4,30	86,62	37	3,87	4,15	93,43
10	3,69	4,15	89,05	24	3,84	4,30	89,44	38	3,75	4,33	86,71
11	3,72	3,94	94,62	25	3,94	4,48	87,84	39	3,87	4,15	93,43
12	3,66	4,24	86,43	26	3,97	4,33	91,61	40	3,75	4,12	91,18
13	3,72	4,21	88,49	27	3,78	4,24	89,29	41	3,94	4,09	96,30
14	3,72	4,06	91,79	28	3,87	4,06	95,52	42	3,81	4,24	90,00
	Nilai rata-rata		KPA = 3,76		TK = 4,21				TKI = 89,11		

Sumber : Hasil analisis, 2016



Gambar 4. Hasil Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa persepsi penumpang terhadap 42 atribut pelayanan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh yang masuk kedalam prioritas penanganan adalah sebagai berikut.

Prioritas penanganan

Pada prioritas penanganan (kuadran I) merupakan indikator-indikator yang harus diprioritaskan penanganannya di terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh. Berikut merupakan atribut yang terdapat pada kuadran I sesuai dengan hasil analisis IPA:

- a. Fasilitas tempat sampah di terminal pemadu moda
- b. Fasilitas telepon, internet, tv, dll.
- c. Fasilitas untuk difable di terminal pemadu moda
- d. Fasilitas papan informasi trayek yang memadai
- e. Troli atau petugas angkut ke apron
- f. Fasilitas ibadah yang memadai di terminal pemadu moda
- g. Pilihan jurusan armada di terminal pemadu moda
- h. Petugas dapat membantu menangani permasalahan kesehatan
- i. Jalur evakuasi bencana di terminal pemadu moda bandara
- j. Tingkat kebisingan, bau tidak sedap dan tingkat pencahayaan di terminal pemadu moda bandara
- k. Kondisi perhentian armada dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan

Kinerja prioritas dan perbaikan di terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh

Pemenuhan kebutuhan pelanggan pada Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh dilakukan dengan beberapa arahan pengembangan. Penentuan arahan pengembangan yang dilakukan dengan metode analisis QFD dengan didasarkan pada perhitungan terhadap nilai rata-rata kepuasan serta harapan dari penumpang dengan digabungkan berdasarkan penilaian peneliti untuk menarik keterhubungan antara arahan pengembangan dengan atribut yang menjadi prioritas penanganan serta urutan dari arahan pengembangan tersebut. Berdasarkan analisis tersebut maka didapatkan beberapa arahan pengembangan yang sesuai berdasarkan atribut prioritas sesuai dengan urutannya untuk Terminal Pemadu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh adalah sebagai berikut: 1) Fasilitas (Ac, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, papan informasi, ATM, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet) dengan tingkat prioritas 45,7%, 2) Menambahkan armada dengan rute berbeda dengan tingkat prioritas 12,9%, 3) Petugas memiliki sertifikasi pelayanan kesehatan dengan tingkat prioritas 10,345%, 4) Menyediakan petugas angkut dan troli di jalur penghubung yang memadai dengan tingkat prioritas 10,3%, 5) Pemisahan jalur evakuasi dengan jalur utama pada tingkat prioritas 10,3%; dan 6) Menambah kenyamanan fasilitas di armada bus pemadu moda dengan tingkat prioritas sebesar 10,3%.

Arahan pengembangan yang dihasilkan pada terminal pepadu moda untuk hirarki pengumpul tersier di Bandara Abdurrahman Saleh adalah perbaikan dan pengadaan fasilitas baru (Ac, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, papan informasi, ATM, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet) untuk menunjang kebutuhan penumpang, penambahan jumlah armada sesuai dengan kebutuhan dari penumpang yang ada, sertifikasi secara menyeluruh kepada petugas yang ada di terminal pepadu moda untuk kecakapan dalam pelayanan kesehatan, penyediaan troli dan keberadaan petugas angkut di jalur penghubung yang memadai sehingga penumpang dapat terlayani dengan maksimal, memisahkan jalur evakuasi dengan jalur utama yang berguna agar efektif apabila terjadi bencana, dan peningkatan kualitas bus pepadu moda untuk pemenuhan keinginan dari penumpang. Arahan pengembangan yang diterapkan pada Bandara Abdurrahman Saleh dijelaskan pada tabel 4.

Rekomendasi standar pelayanan minimal terminal pepadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh

Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto, et al. (2004:173) menjelaskan bahwa Standar

pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu:

1. Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan;
2. Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Standar Pelayanan Minimal dalam studi Terminal Pepadu Moda di bandara ini didapatkan melalui analisis dari *Importance Performance Analisis*, kemudian dilanjutkan dengan analisis QFD. Analisis IPA memunculkan kuadran I sebagai titik masalah yang harus diselesaikan dan kuadran II sebagai target penanganan karena di kuadran II merupakan kuadran yang sudah baik, hanya perlu dijaga kinerjanya. Kuadran I di analisis IPA diselesaikan melalui analisis QFD yang memunculkan benchmark atau solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah yang muncul dari hasil keluhan responden seperti yang dijelaskan pada gambar 5. Hasil solusi dari analisis QFD bersama dengan target penanganan dikuadran II IPA menjadi dasar penyusunan SPM Terminal Pepadu Moda.

Tabel 4. Arahan pengembangan perbaikan kualitas pelayanan di Terminal Pepadu Moda Bandara Abdurrahman Saleh

No.	Variabel Pengembangan	Arahan pengembangan	Keterangan
1.	Pengembangan fasilitas utama dan fasilitas penunjang	Tempat tunggu Ac (pendingin ruangan) Tempat sampah Pos keamanan Pos kesehatan Papan informasi ATM center Kantin Sarana peribadatan Toilet	<ul style="list-style-type: none"> • 45 unit tempat duduk • Luas ruang tunggu 10 x 15 meter • 3 unit Ac dengan PK = 2 • 4 unit tempat sampah dengan pembeda warna • 1 pos keamanan dengan P x L = 4 x 3 meter • 1 pos kesehatan dengan P x L = 4 x 3 meter • Ditempatkan pada lokasi terbuka dan pada ruang tunggu terminal • Ditempatkan di lokasi yang mudah diakses penumpang • Ditempatkan di area kedatangan angkutan umum berdekatan dengan jalur sirkulasi penumpang • Luas minimal 4 x 4 meter • Bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam terminal • Luas minimal 3 x 3 meter • Memiliki fasilitas untuk <i>difable</i>
2.	Penambahan armada		Penambahan jumlah armada yang disesuaikan dengan kebutuhan
3.	Sertifikasi petugas		Pelatihan secara berkala terhadap petugas terminal dan memberikan sertifikasi pelayanan
4.	Penyediaan troli atau petugas angkut di jalur penghubung		<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan petugas menyesuaikan kebutuhan • Petugas angkut menggunakan seragam khusus
5.	Pemisahan jalur evakuasi dengan jalur utama		<ul style="list-style-type: none"> • Jalur evakuasi memiliki jalur khusus yang dibedakan dengan jalur utama • Jalur evakuasi harus steril dari kegiatan apapun di terminal

No.	Variabel Pengembangan	Arahan pengembangan	Keterangan
6.	Perbaiki kenyamanan dari armada		pemadu moda • Terdapat papan penunjuk arah menuju jalur evakuasi Peremajaan armada lama dengan armada baru yang memiliki kenyamanan dan desain <i>interior modern</i> .

Sumber : Hasil analisis. 2016

WHATs	Harapan Pelanggan	Penambahan fasilitas utama di terminal pemadu moda	Penambahan fasilitas penunjang di terminal pemadu moda	Pembekalan petugas untuk pelayanan pertolongan kesehatan	penambahan petugas angkut dan trolly di terminal pemadu moda	penambahan jumlah armada dengan rute trayek berbeda	penambahan jalur evakuasi terhadap bencana	perbaikan kualitas armada	Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
fasilitas tempat sampah di terminal pemadu moda bandara	4.26796	1	9	0	0	0	0	0	1.1463	0.107	0.107	0.107	4.2680	3.72312	0.0929
fasilitas telepon, internet, tv, dll.	4.14688	1	9	0	0	0	0	0	1.1810	0.107	0.107	0.213	4.1469	3.51123	0.0903
fasilitas untuk difable di terminal pemadu moda bandara	4.17715	9	0	0	0	0	3	0	1.1405	0.104	0.104	0.317	4.1772	3.66258	0.0910
fasilitas papan informasi trayek yang memadai	4.05608	9	0	0	0	3	0	0	1.0806	0.095	0.095	0.412	4.0561	3.75338	0.0883
troli atau petugas angkut ke apron	4.14688	0	0	3	9	0	0	0	1.1138	0.101	0.101	0.513	4.1469	3.72312	0.0903
fasilitas ibadah yang memadai di terminal pemadu moda bandara	4.05608	1	9	0	0	0	0	0	1.1167	0.099	0.099	0.612	4.0561	3.63231	0.0883
pilihan jurusan armada di terminal pemadu moda bandara	4.14688	0	0	0	0	9	0	3	1.1138	0.101	0.101	0.712	4.1469	3.72312	0.0903
petugas dapat membantu menangani permasalahan kesehatan	4.35877	0	0	9	3	0	0	0	1.1707	0.111	0.111	0.823	4.3588	3.72312	0.0949
jalur evakuasi bencana di terminal moda bandara	4.23769	1	0	0	0	0	9	0	1.1570	0.107	0.107	0.930	4.2377	3.66258	0.0923
tingkat kebisingan, bau tidak sedap dan tingkat pencahayaan di terminal pemadu moda bandara	4.14688	9	0	0	0	0	0	0	1.1610	0.105	0.105	1.035	4.1469	3.57177	0.0903
kondisi pergantian armada dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan	4.17715	1	0	0	0	3	0	9	1.1129	0.101	0.101	1.136	4.1772	3.75338	0.0910
NILAI TOTAL	45.9184	32	27	12	12	15	12	12	12.4945	1.136	1	45.92	40.44	1.00	
Contribution	32	27	12	12	15	12	12	122							
Normalized contribution	26.2%	22.1%	9.8%	9.8%	12.3%	9.8%	9.8%								
Priority	1	2	4	5	3	6	7								
Technical Benchmarking	Fasilitas utama (jalur keberangkatan, loket penumpang, jalur evakuasi, tempat tunggu)	Fasilitas (Ac, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet)	Petuga memiliki sertifikasi pelayanan kesehatan	Petugas angkut dan troli di jalur penghubung yang memadai	Menambahkan armada dengan rute berbeda	Pemisahan jalur evakuasi dengan jalur utama	Menambah kenyamanan fasilitas bis antar armada								
Absolute Importance	136.57	115.23	51.67	50.40	62.02	50.67	50.04								
Percent Importance	26%	22%	10%	10%	12%	10%	10%								

Sumber : Hasil analisis, 2016

Gambar 5. House of Quality Terminal Pemadu Moda Bandara Abdurrahman Saleh, Malang

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah serta hasil pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut persepsi kebutuhan dan keinginan pengguna terdapat 42 (lima puluh) atribut pelayanan dan 11 (sebelas) atribut prioritas untuk mengukur tingkat kepentingan, harapan dan kepuasan pengguna terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman

2. Saleh dengan tipe bandara pengumpul tersier. Adapun atribut prioritas yang didapatkan adalah fasilitas tempat sampah; fasilitas telepon, internet, dan tv; fasilitas untuk *difable*; papan informasi trayek; troli atau petugas angkut di apron; fasilitas ibadah yang memadai; pilihan jurusan armada; petugas dapat membantu menangani permasalahan kesehatan; jalur evakuasi bencana; tingkat kebisingan, pencahayaan, dan bau di terminal pepadu moda; dan kondisi pergantian armada.
3. Terdapat 7 (tujuh) urutan prioritas perbaikan kinerja di terminal pepadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh yang digunakan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan terminal pepadu moda yang didasarkan pada tingkat kepentingan, harapan dan kepuasan pengguna. Adapun urutan prioritas tersebut adalah perbaikan dan pengadaan fasilitas utama (jalur keberangkatan, loket penumpang, jalur evakuasi, tempat tunggu penumpang), penambahan fasilitas penunjang (Ac, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, papan informasi, ATM, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet) untuk menunjang kebutuhan penumpang, penambahan jumlah armada sesuai dengan kebutuhan dari penumpang yang ada, sertifikasi secara menyeluruh kepada petugas yang ada di terminal pepadu moda untuk kecakapan dalam pelayanan kesehatan, penyediaan troli dan keberadaan petugas angkut di jalur penghubung yang memadai sehingga penumpang dapat terlayani dengan maksimal, memisahkan jalur evakuasi dengan jalur utama yang berguna agar efektif apabila terjadi bencana, dan peningkatan kualitas bus pepadu moda untuk pemenuhan keinginan dari penumpang.

Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, saran di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan kajian dan penelitian yang mengkaji mengenai kinerja dan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengelola yang belum terakomodir pada penelitian

ini dan menggunakan analisis yang lain, sehingga dapat dijadikan perbandingan guna meningkatkan kinerja dari kualitas pelayanan terminal pepadu moda di bandara dengan tipe pengumpul tersier.

2. Pada penelitian berikutnya dapat dikaji mengenai penumpang yang berangkat menuju ke Bandara Abdurrahman Saleh sehingga dapat diketahui pola karakteristik dan persepsi penumpang yang berangkat dan pulang dari Bandara Abdurrahman Saleh.
3. Di sarankan agar jaringan trayek perkotaan seperti angkutan dalam kota, bus, dan stasiun kereta api terhubung dengan terminal pepadu moda di bandara dengan tipe pengumpul tersier sehingga dapat meningkatkan pelayanan terminal pepadu moda di bandara pengumpul tersier.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. Isa. 2015. Standar pelayanan Minimal Terminal Pepadu Moda di Bandara. Disertasi program Doktor Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang
- Arief, Muhammad. 2010. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara internasional Sultan Hasanuddin Makasar
- Friman, Margareta. 2009. *Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox. Journal of Transportation.*
- Republik Indonesia. 2010. Peraturan Dirjen Perhubungan No.12 Tahun 2010 : *International Civil Aviation Organization.* Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015 : Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Jakarta : Sekertariat Negara.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: ANDI.