

ANALYSES OF BANJARMASIN'S KM. 6 TERMINAL PERFORMANCE BY MEANS OF IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

Idrus¹, Fathurrazie Shadiq² dan Asrul Arifin²

¹Program Studi Magister Teknik UNLAM

²Faculty of Engineering, Lambung Mangkurat University

ABSTRACT

The Banjarmasin's Km.6 Terminal is an important component in the city's transportation system, which is an enter-exit point of both passengers and cargos from the system. The terminal is not only the main functional component of the system, but also an infrastructure that requires a lot of resources and a place where traffic jam commonly occurs. Hence, a research needs to be conducted to evaluate the performance of Banjarmasin's Km.6 Terminal by means of Importance-Performance Analysis based on the perception of both the uses and the providers of the service.

The method being used here is the Importance-Performance Analysis (IPA), by measuring the performance of Banjarmasin's Km.6 Terminal, based on the interest level assessment of the service providers, and performance assessment from the service users.

The research shows high level of interest category in Banjarmasin's Km. 6 Terminal's performance according to the service providers, and low category for the assessment from the service users. From the assessment's indicators, it is found that the terminal's technical requirements, the terminal's operational requirements, the terminal's officers' availability, and the terminal's vehicle capacity are the indicators that have not yet met the requirement and therefore, must be prioritized to be improved.

Keywords: Terminal's Performance, Km. 6 Terminal, Importance-Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Terminal Pal 6 Kota Banjarmasin saat ini adalah terminal terbesar di Kota Banjarmasin. Dalam terminal tersebut diatur sirkulasi kendaraan umum dalam trayek kota, antar kota dalam propinsi dan antar kota antar propinsi. Keberadaannya sangat vital dalam memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat Kota Banjarmasin (dalam penggunaan moda angkutan umum) dan sumbangan kepada PAD. Pada hakekatnya operasionalisasi terminal dapat dipandang sebagai suatu industri jasa, karena menyediakan jasa pelayanan publik yang di dalamnya dilakukan pemungutan biaya berupa retribusi. Sebagaimana disebutkan dalam perundangan lalu lintas dan angkutan jalan, jenis jasa pelayanan publik tersebut meliputi tiga hal, yaitu merupakan prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan. Selain tiga fungsi

utama tersebut dapat juga dilakukan fungsi tambahan lain seperti jasa fasilitas parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi, tempat ibadah, kantin, toilet dan lain-lain. Dengan melihat dari sudut pandang tersebut adalah wajar jika timbul suatu pertanyaan mengenai tingkat pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa terminal yang diberikan oleh penyelenggara terminal.

Sehubungan dengan semangat otonomi daerah, maka kebijakan pemerintah saat ini adalah mengedepankan pelayanan publik. Pandangan umum pemerintah berputar sekitar frase kepuasan masyarakat, sehingga penting untuk membentuk dan menggunakan ukuran sikap masyarakat (pelanggan/customer) sebagai indeks mutu pelayanan publik dari pemerintah. Sudah saatnya pula pemerintah berpandangan bahwa keinginan tersebut berasal dari kekurangan ukuran mutu yang tersedia pada pelayanan-pelayanan publik (dalam hal pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada), atau sebagai akibat/konsekuensi dari keinginan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan pola

Correspondence : Idrus

kebijakan dan pandangan tersebut, maka perlu dilakukan analisis prediksi terhadap mutu pelayanan jasa Terminal Pal 6.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mulai (Persiapan)

Tahap persiapan adalah melakukan telaah terhadap fenomena obyek penelitian serta fenomena yang terjadi secara menyeluruh sehingga didapatkan konsentrasi permasalahan yang sedang terjadi, selanjutnya akan dikemukakan dalam latar belakang penelitian.

2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, selanjutnya akan dikembangkan menjadi perumusan masalah penelitian agar konsentrasi penelitian dapat terfokus pada apa yang harus dikemukakan untuk pembahasan dari rumusan masalah tersebut.

3. Pengamatan Kondisi

Tahap ini adalah melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian sehingga mendapatkan gambaran secara fisual mengenai aktivitas sehari-hari dari obyek penelitian, sehingga memudahkan peneliti untuk mengembangkan penalaran dalam menetapkan teknik analisis penelitian.

4. Studi kepustakaan

Tahap ini adalah melakukan pengumpulan literatur-literatur yang berkaitan erat dengan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian, yang meliputi peraturan perundangan, jurnal transportasi, literatur buku dan lain-lain.

5. Uji kuesioner

Kuesioner tersebut dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 orang, lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*, jika sudah valid dan reliabel, dilanjutkan ke proses berikutnya. Jika belum maka dilakukan tinjau ulang langkah penentuan indikator.

6. Penentuan sampel

Jumlah sampel penilaian kinerja Terminal Pal 6 ditentukan setelah diketahui data jumlah pengguna jasa Terminal Pal 6

Banjarmasin dalam satu minggu melalui data hasil survey awal.

7. Pengumpulan data

Tahapan ini adalah melakukan kegiatan pengumpulan data, dengan membagi kuisisioner kepada responden, baik di lokasi penelitian maupun di luar lokasi penelitian. Pemilihan responden penelitian dipertimbangkan berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki responden terhadap Terminal Pal 6.

8. Analisis Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan Terminal Pal 6 dilakukan terhadap kinerja pelayanan terminal berdasarkan indikator

a. Pengoperasian, yang terdiri dari indikator-indikator tentang persyaratan administrasi, persyaratan teknis, dan persyaratan operasional.

b. Sistem Informasi Manajemen, yang terdiri dari indikator-indikator tentang ketersediaan daftar rute perjalanan dan tarif angkutan, ketersediaan rambu bus, ketersediaan rambu parkir, dan ketersediaan petunjuk rute perjalanan.

c. Sumber Daya Manusia, yang terdiri dari indikator-indikator tentang petugas teknis Dinas LLAJ, kemampuan teknis bidang penyelenggaraan terminal, dan pengalaman petugas di lapangan.

d. Kebutuhan Luas Fasilitas Terminal, yang terdiri dari indikator-indikator tentang kendaraan, pemakai jasa, operasional, dan ruang luar.

Teknik analisis pengukuran kinerja Terminal Pal 6 dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu *Importance-performance analysis* (IPA), dan Tingkat kepentingan kinerja terminal.

1. Kesesuaian Hasil Penelitian

Tahap ini adalah melakukan penyesuaian hasil analisis pengukuran kinerja Terminal Pal 6 berdasarkan *Importance - performance analysis* (IPA), dan Tingkat kepentingan kinerja terminal, yaitu dengan menggunakan diagram kartesius untuk mendapatkan sebaran hasil penilaian indikator penelitian pada kuadran-kuadran yang menggambarkan tingkat kinerja Terminal Pal 6.

2. Kesimpulan dan Saran
Tahap ini adalah mengemukakan kesimpulan dari hasil analisis pengukuran kinerja Terminal Pal 6 dan memberikan saran-saran yang konkrit terhadap pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengukuran kinerja Terminal Pal 6 di Kota Banjarmasin dengan menggunakan metode *Importance - Performance Analysis*, menghasilkan penilaian kinerja sebagai berikut.

- a. Indikator pengoperasian, pada dimensi administrasi memiliki kategori kinerja yang sangat tinggi berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai tinggi oleh pengguna jasa. Sedangkan pada dimensi teknis dan operasional memiliki kategori kinerja yang tinggi berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai rendah oleh pengguna jasa.
- b. Indikator sistem informasi manajemen, memiliki kategori kinerja yang tinggi berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai rendah oleh pengguna jasa.
- c. Indikator sumber daya manusia pada dimensi ketersediaan petugas memiliki kategori kinerja yang sangat tinggi berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai rendah oleh pengguna jasa. Pada dimensi kemampuan teknis memiliki kategori kinerja yang rendah berdasarkan tingkat kepentingan dan berdasarkan penilaian pengguna jasa. Adapun dimensi pengalaman lapangan memiliki kategori kinerja yang sangat rendah berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai tinggi oleh pengguna jasa.
- d. Indikator luasan pada dimensi luasan untuk kendaraan memiliki kategori kinerja yang tinggi berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai sangat rendah oleh pengguna jasa. Pada dimensi luasan untuk pemakai jasa memiliki kategori kinerja yang

rendah berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai sangat rendah oleh pengguna jasa. Pada dimensi luasan untuk operasional memiliki kategori kinerja yang rendah berdasarkan tingkat kepentingan dan penilaian pengguna jasa. Sedangkan dimensi luasan untuk ruang luar memiliki kategori kinerja yang rendah berdasarkan tingkat kepentingan, namun dinilai tinggi oleh pengguna jasa.

- e. Penilaian rata-rata kategori tingkat kepentingan kinerja Terminal Pal 6 berdasarkan tingkat kepentingan adalah tinggi, sedangkan kategori penilaian kinerja menurut pengguna jasa adalah rendah.
2. Perbandingan kesesuaian kinerja Terminal Pal 6 Banjarmasin antara penilaian berdasarkan pengguna jasa dan berdasarkan penyedia jasa, dihasilkan sebaran indikator penilaian kinerja pada kuadran-kuadran diagram kartesius, yaitu sebagai berikut.
 - a. Indikator penelitian belum memenuhi tingkat kepentingan dan merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan, yaitu persyaratan teknis terminal, persyaratan operasional terminal, ketersediaan petugas terminal, dan kebutuhan luasan terminal untuk kendaraan (kuadran I).
 - b. Indikator penelitian yang tidak begitu penting, dimana kinerja terminal kurang baik, namun didasarkan tingkat kepentingan juga tidak tinggi, yaitu kemampuan teknis petugas terminal, dan kebutuhan luasan terminal untuk pemakai jasa (kuadran II).
 - c. Indikator penelitian yang menunjukkan kinerja yang tinggi, namun tidak sesuai dengan tingkat kepentingan, yaitu sistem Informasi Manajemen, pengalaman lapangan petugas terminal, kebutuhan luasan terminal untuk operasional, dan kebutuhan luasan terminal untuk ruang luar (kuadran III).
 - d. Indikator penelitian telah memenuhi tingkat kepentingan terminal yang

diharapkan, yaitu pada indikator kinerja terminal dari persyaratan administrasi (kuadran IV).

4. KESIMPULAN

Dari Penelitian yang telah dilakukan dapat di ketahui bahwa kinerja terminal Km. 6 menunjukkan nilai yang tinggi dari segi penyedia jasa sedangkan dari segi pengguna jasa masih kurang baik. Faktor yang harus ditingkatkan/diperbaiki diantaranya adalah persyaratan teknis terminal, persyaratan operasional terminal, ketersediaan petugas terminal dan kebutuhan luasan terminal untuk kendaraan

DAFTAR RUJUKAN

- Abubakar, I. 1997. Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.
- Arikunto, S. 1997. Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diharyo. 2011. Optimasi Tarif Angkutan Kota di Kota Palangka Raya. Tesis-Program Magister Teknik Sipil Unlam. Banjarmasin: Tidak Diterbitkan.
- Morlok, E.K. 1978. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, M. 1983. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rhony Pati. 2009. Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Transportasi Angkutan Travel Rute Muara Teweh – Banjarmasin. Tesis-Program Magister Teknik Sipil Unlam. Banjarmasin: Tidak Diterbitkan.
- Sugiono. 2010. Metodologi Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. 1997. Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tim Penyusun. 1992. Perencanaan Angkutan Umum. Pusdiklat Perhubungan Darat. Jakarta.
- Tim Penyusun. 1994. Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Tim Penyusun. 1995. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Tim Penyusun. 2009. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Total Quality Management. Edisi Revisi. Cetakan IV. Yogyakarta: Andi.