



ARAHAN PENGEMBALIAN FUNGSI PELAYANAN DAN REVITALISASI PADA SUB - TERMINAL BALUNG BERDASARKAN PERSPEKTIF MASYARAKAT

Karina Dwi Sudaryanti^{1*}, Akhmad Hasanuddin², Ratih Novi Listyawati³

^{1,3} Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Jember; Indonesia, ² Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember; Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 25, 2024

Revised – March 21, 2024

Accepted – April 17, 2024

Available online – April 30, 2024

Kata Kunci:

Sub – Terminal Balung; Kinerja Pelayanan; Pengembalian Fungsi Pelayanan

Keywords:

Sub – Balung Terminal; Service Performance; Return of Service Function

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas PGRI ADI BUANA SURABAYA.

ABSTRAK

Sub – Terminal Balung merupakan salah satu sub – terminal tipe C yang berada di Kabupaten Jember yang terletak di pusat kegiatan penunjang perekonomian Kecamatan Balung, dengan luas seluas 871 m². Permasalahan pada Sub – Terminal Balung yaitu hanya memiliki trayek aktif namun tidak aktif melakukan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelayanan dalam memberikan arahan prioritas pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi. Metode yang digunakan untuk kesesuaian lokasi dan kondisi eksisting yaitu deskriptif evaluatif, sedangkan untuk aspek pelayanan dinilai menggunakan analisis IPA, selanjutnya QFD yang menghasilkan sebuah urutan arahan prioritas dalam menangani permasalahan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan urutan arahan prioritas sebagai rekomendasi bagi instansi terkait dalam pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi yaitu Melakukan pengadaan ruang tunggu, Menyediakan petugas keamanan, Pengadaan fasilitas keamanan, Menyediakan fasilitas informasi pelayanan, Penyediaan fasilitas pengaduan gangguan keamanan, Menyediakan fasilitas dan petugas kebersihan, Menyediakan petugas operasional terminal, Pengadaan toilet, Menyediakan alat pemadam kebakaran, Pengadaan fasilitas toilet umum.

ABSTRACT

Sub-Terminal Balung is one of the sub-terminals type C located in Jember Regency which is located in the center of economic support activities of Balung District, with an area of 871m².. The problem with Sub-Terminal Balung is that it only has active routes but does not actively carry out services. This study aims to assess services in providing priority direction for service function return and revitalization. The method used for the suitability of location and existing conditions is descriptive evaluative, while for service aspects it is assessed using science analysis, then QFD which produces a sequence of priority directions in handling service problems. Based on the results of the study, a priority direction sequence was obtained as a recommendation for relevant agencies in restoring service functions and revitalization, namely Procuring waiting rooms, Providing security officers, Procuring security facilities, Providing service information facilities, Providing security disturbance complaint facilities, Providing facilities and cleaners, Providing terminal operational officers, Procuring toilets, Providing fire extinguishers, Procurement of public toilet facilities.

1. PENDAHULUAN

Terminal merupakan tempat yang digunakan dalam mengatur kendaraan umum mulai dari kedatangan dan keberangkatan, naik dan turunnya penumpang/barang hingga perpindahan moda angkutan [1]. Terminal memiliki peranan yang cukup penting dalam sebuah wilayah dikarenakan terminal menjadi salah satu unsur tata ruang yang erat kaitannya dengan kegiatan mobilitas sehingga menciptakan efisiensi bagi masyarakat pada suatu wilayah [2]. Sebagai simpul dalam sebuah sistem

*Corresponding author.

E-mail addresses: dwikarina398@gmail.com

jaringan perangkutan, keberadaan terminal tidak dapat diabaikan dikarenakan terminal memiliki peran dalam mengendalikan atau mengatur berbagai aktivitas didalam terminal mulai dari lalu lintas angkutan, hingga naik dan turun penumpang [3]. Pemilihan lokasi terminal penumpang terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan diantaranya aksesibilitas, ongkos, kebutuhan lokasi yang termasuk kedalam bagian rencana tata ruang [4].

Kabupaten Jember memiliki beberapa jenis tipe terminal dimulai dari Tipe A, Terminal Tipe B, Dan Terminal Tipe C. Terminal Tipe C Di Kabupaten Jember terdapat 2 Terminal dan & 7 Sub-terminal, akan tetapi hanya ada 1 Terminal yang memiliki pelayanan dan trayek aktif yaitu Terminal Pakusari, serta terdapat 2 sub-terminal yang hanya memiliki trayek aktif namun tidak lagi aktif pelayanannya di antaranya adalah sub-terminal Balung dan Tanggul [5]. Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2015-2035, Kecamatan Balung termasuk kedalam kawasan Pusat Kegiatan Lokal Promosi (PKLp), yang terdapat adanya terminal dengan lokasi terminal yang terletak di jalan kolektor primer (K3) dan berdekatan dengan pusat kegiatan penunjang perekonomian Kecamatan Balung menjadikan lokasi terminal cukup strategis dan mudah untuk dijangkau [6].

Sub – Terminal Balung telah berdiri dan beroperasi untuk melakukan pelayanan sejak tahun 1990 -an, dimana pada saat itu masih minim sekali kendaraan pribadi sehingga banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas angkutan umum yang ada pada Sub – Terminal Balung untuk melakukan perjalanan. Akan tetapi, sejak tahun 2010 hingga kini fungsi pelayanan tidak berjalan secara semestinya, hal tersebut terjadi dikarenakan failitas yang terdapat di Sub – Terminal Balung tidak berfungsi secara optimal bahkan masih terdapat fasilitas yang belum tersedia. Selain itu, terdapat beberapa angkutan yang masih aktif melakukan pelayanan pada Sub – Terminal tidak memanfaatkan fasilitas lahan terminal yang telah disediakan, sehingga hal tersebut yang menjadikan saat ini terjadi peralihan peruntukan lahan menjadi area parkir dan area menaruh gerobak pedagang kaki lima. Penelitian ini bertujuan untuk, 1. Mengetahui kesesuaian lokasi dan kondisi eksisting Sub-Terminal Balung, 2. Mengetahui serta menganalisis terkait Perspektif dari masyarakat terhadap fungsi pelayanan Sub – Terminal Balung, dan 3. Merumuskan strategi arahan pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi pada Sub - Terminal Balung.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sub - Terminal Balung yang berada di wilayah administrasi Kecamatan Balung tepatnya berada di terletak di Desa Balung Lor **Gambar 1**. Sub – Terminal Balung berada di jalan raya Balung – Rambipuji yang merupakan jalan kolektor primer (K3) yang biasa dilewati sebagai jalur alternatif untuk mengarah ke Kabupaten Lumajang dan sekitarnya.



Gambar 1 Peta Lokasi Penelitian

Sumber : Data Sekunder (2023)

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer didapat dari hasil observasi pada lokasi penelitian, dokumentasi, wawancara serta kuisioner, untuk data sekunder didapat dari hasil survei melalui instansi dan literatur. Responden yang digunakan yakni masyarakat Kecamatan Balung dengan menggunakan teknik *Proportional random sampling* yang berarti kesempatan yang sama akan dimiliki oleh semua anggota untuk dijadikan sampel.

Tabel 1 Jumlah Sampel Proportional random sampling

Desa/Kelurahan	Populasi	Sampel
Karang Duren	6.726	8
Karang semanding	7.722	9
Tutul	10.095	12
Balung Kulon	13.461	16
Balung Kidul	5.319	6
Balung Lor	23.939	29
Gumelar	9.972	11
Curah Lele	6.478	7
Total	83.712	100

Sumber : Hasil analisis (2023)

2.3 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan berasal dari item-item standar penyelenggaraan terminal yang terdapat pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, Peraturan Menteri No 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021.

Tabel 2 Variabel Penelitian

Variabel	Tujuan	Sumber
1. Kesesuaian lokasi terminal	Megidentifikasi	Peraturan Menteri
2. Aksesibilitas	serta mengetahui kondisi eksisting lokasi terminal ditinjau dari aspek kesesuaian dan aksesibilitas	Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995
1. Keselamatan	Mengetahui	Peraturan Menteri
2. Keamanan	Perspektif masyarakat Kecamatan Balung terhadap pelayanan fasilitas Sub – Terminal Balung	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015
3. Keandalan/Keteraturan	Balung terhadap pelayanan fasilitas Sub – Terminal Balung	
4. Kenyamanan		
5. Kemudahan/Keterjangkauan		
6. Kesenjangan		
1. Hasil analisis kesesuaian lokasi dan aksesibilitas	Merumuskan strategi prioritas arahan pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi pada Sub - Terminal Balung	(Hasil Analisis,2023)
2. Perspektif masyarakat terhadap pelayanan fasilitas Sub – Terminal Balung		

Sumber : Hasil Analisis (2023)

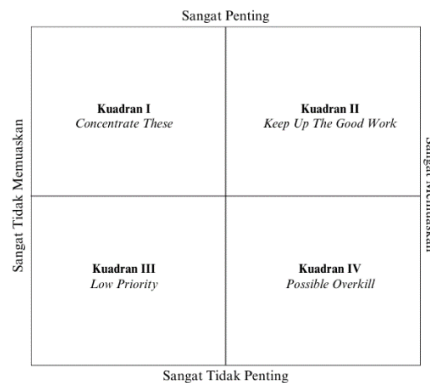
2.4 Teknik Analisis

2.4.1 Analisis Deskriptif Evaluatif

Teknik analisis ini digunakan untuk menilai kinerja operasional dan pelayanan terminal dengan membandingkan kondisi saat ini dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan [7].

2.4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui perbandingan antara kinerja/pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dengan kepuasan yang diharapkan [8].

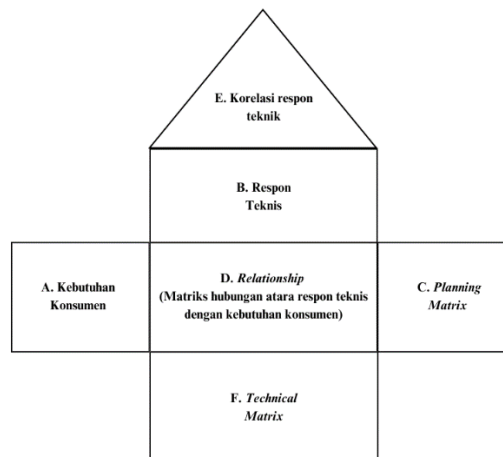


Gambar 2 Kuadran matriks analisis IPA
Sumber : Hasil Analisis (2023)

Setelah diketahui nilai kepentingan dan kepuasan, selanjutnya melakukan penilaian dengan menggunakan skala likert dengan tujuan membuat peta posisi yang terbagi empat kuadran **Gambar 2**. Penelitian ini menghasilkan empat kuadran yang berisi mengenai atribut-atribut pelayanan terminal, dimana atribut pada kuadran I akan diprioritaskan dan digunakan dalam penentuan arahan peningkatan pelayanan.

2.4.3 Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan yang digunakan dalam mengubah keinginan serta persyaratan pengguna menjadi produk yang memenuhi persyaratan kualitas teknis [9]. Pengembangan metode QFD didasarkan pada serangkaian matriks yang sesuai dengan kebutuhan rumah mutu (*House of quality*) **Gambar 3**.



Gambar 3 House of quality QFD

Sumber : (I.B. Suryaningrat, Djumarti & Kurniawati, 2010)

Penjelasan bagian *HOQ*, sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Konsumen (*Voice Of The Customer/VOC*),
Kebutuhan konsumen merupakan keinginan pelanggan untuk memulai tahap analisis QFD.
- b. *Technical Response* (Respon Teknis)
Tahap penyusunan jawaban dari daftar kebutuhan konsumen.
- c. *Planning Matrix*
Tahap ini, adalah tahap yang dilakukan untuk menggambarkan karakteristik prioritas respon teknis terhadap *Voice of Customer*. Matrik perencanaan meliputi *importance of customer, customer satisfaction performance, goal, improvement ratio, raw weight, normalized raw*

weight. Terdapat beberapa rumus yang digunakan dalam tahap *Planning Matrix*, diantaranya yaitu:

- 1) *Importance of customer* (IoC), berisi mengenai nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan tiap atribut dalam *voc* Penilaian *Importance of customer* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} \dots\dots\dots(1)$$

- 2) *Improvement Ratio/IR*, berisi nilai yang menjelaskan seberapa besar peningkatan kepuasan yang perlu dicapai. Penilaian *Improvement Ratio* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$IR = \frac{Goal}{Customer\ satisfaction\ performance} \dots\dots\dots(2)$$

- 3) *Raw weight*, berisi nilai yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap penentuan prioritas pemenuhan kebutuhan yang berasal dari customer. Penilaian *Raw weight* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$Raw\ weight = (Goal) \times (IR) \dots\dots\dots(3)$$

- 4) *Normalized Raw weight/NRWi*, nilai yang menggambarkan kontribusi dari raw weight secara keseluruhan, , Penilaian *NRWi* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$NRWi = \frac{RWi}{\sum RWi} \dots\dots\dots(4)$$

d. Tingkat Kepentingan (*Importance Level*)/*Relationship*

Pada tahap ini, merupakan tahap penyesuaian relasi antara *VOC* dengan respon teknis yang telah disusun. Berikut gambar bobot penilaian hubungan:





Notasi	Nilai Numerik
	1
	3
	9

Gambar 4 Skor pembobotan hubungan tingkat kepentingan

Sumber : (Yoso Astanto et al., 2019)

e. Matriks korelasi (*Corelation matrix*)

Matriks korelasi merupakan matriks berbentuk segitiga pada *HoQ* yang menjelaskan intgrasi antar respon teknis. Hubungan antar respon teknis dapat bersifat positif, negatif atau bahkan tidak ada hubungan sama sekali.

Notasi	Keterangan
	Sangat Positif
	Positif
	Negative
	Sangat Negative

Gambar 5 Notasi Korelasi Teknis

Sumber : (Yoso Astanto et al., 2019)

f. Technical Matrix

Berisi mengenai informasi yang bertujuan untuk mencatat prioritas yang terdapat pada matriks technical response. Technical matriks berisi mengenai:

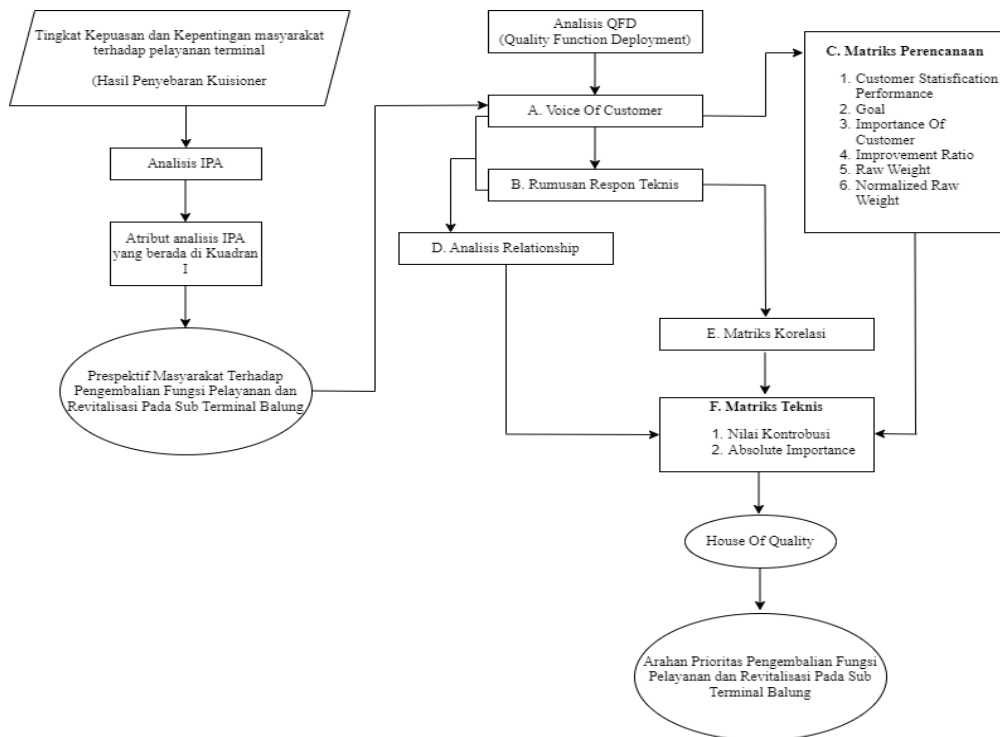
1) *Contribution*

Nilai *Contribution* diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus berikut:

$$Cont = \sum NRi \times NRWi) \dots\dots\dots(5)$$

2) Nilai *Absolute Importance* dilihat berdasarkan hubungan antara technical response, voice of customer, dan tingkat kepentingan konsumen yang didapatkan dari nilai GAP. Nilai *Absolute Importance* diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus berikut:

$$AI = \sum (ILTR \times NH) \dots\dots\dots(6)$$



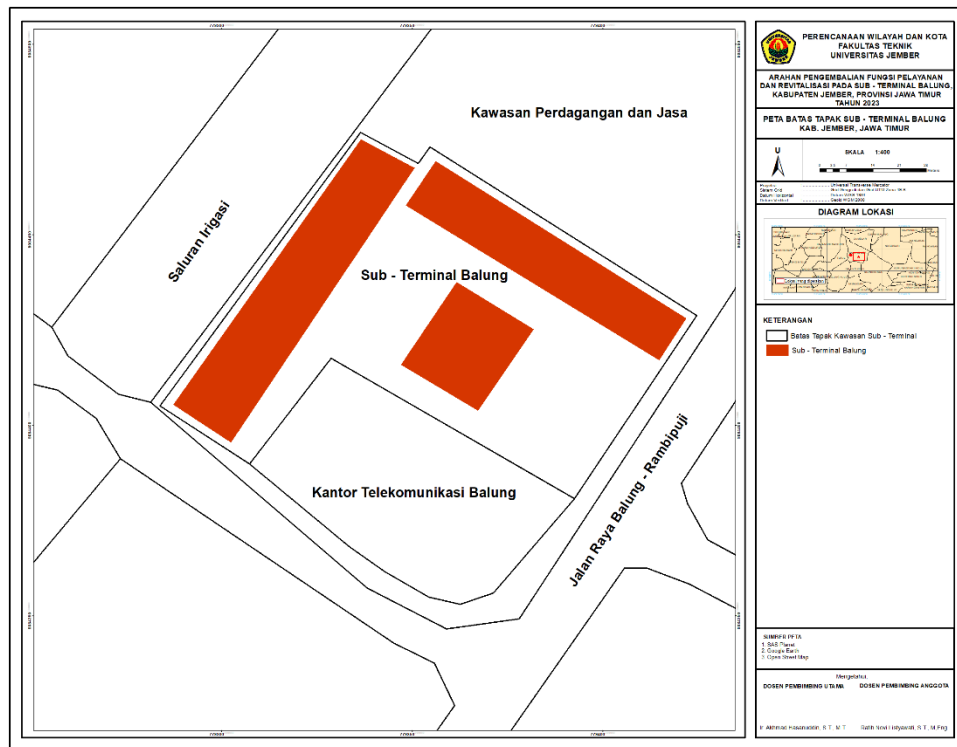
Gambar 6 Bagan Alur Analisis Quality Function Deployment
 Sumber : Hasil Analisis (2023)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sub – Terminal Balung termasuk salah satu terminal penumpang tipe C dengan luas lahan keseluruhan seluas seluas 871 m². Sub – Terminal Balung berlokasi di desa Balung Lor, Kecamatan Balung, dengan batas tapak sebagai berikut :

- Batas Utara : Kawasan perdagangan dan jasa
- Batas Selatan : Kantor Telekomunikasi Kecamatan Balung
- Batas Timur : Jalan Raya Balung - Rambipuji
- Batas Barat : Sejalur Tanah Negara Dan Saluran Irigasi



Gambar 7 Peta Batas Tapak Sub – Terminal Balung

Sumber : Data Sekunder (2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan Sub – Terminal Balung sudah mulai beroperasi sejak tahun 1990-an dengan trayek angkutan desa (Angdes) dan Angkutan Perkotaan pada Sub – Terminal Balung mulai beroperasi mulai jam 06.00 WIB hingga 15.00 WIB.

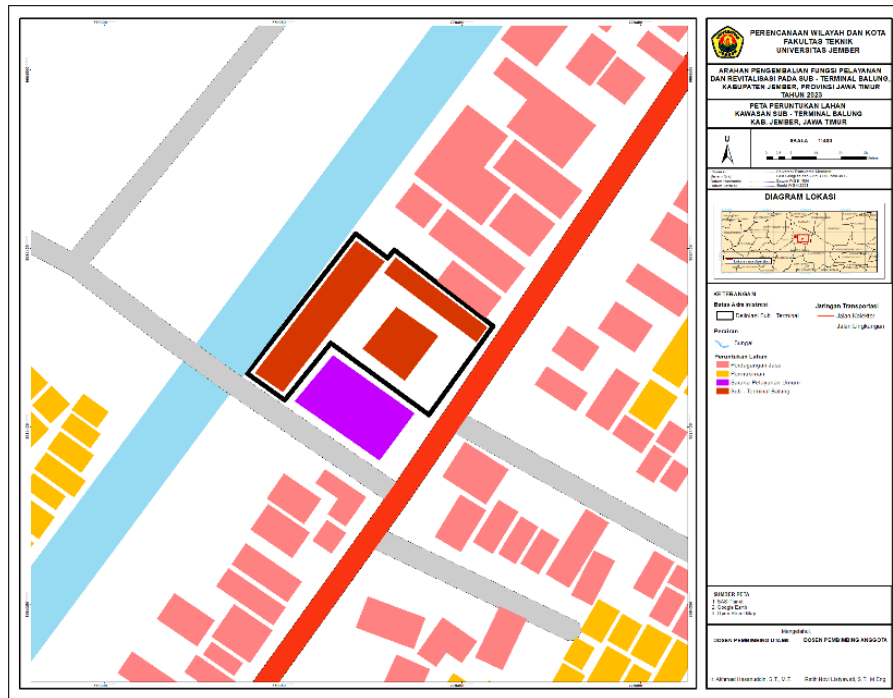
3.2 Analisis Lokasi Terminal

3.2.1 Kesesuaian Lokasi Terminal Berdasarkan Kebijakan Tata Ruang

Berdasarkan Pasal 21 Poin 2 Huruf C yang termuat dalam RTRW Kabupaten Jember Tahun 2015 - 2035, menjelaskan bahwa Sub – Terminal Balung termasuk kedalam pengembangan terminal Tipe C yang melayani angkutan umum perkotaan dan pedesaan. Lokasi terminal berada di Kecamatan Balung memiliki fungsi hampir sama seperti fungsi dari Pusat Kegiatan Lokal (PKL), selain itu pada pasal 53 RTRW Kabupaten Jember Tahun 2015 – 2035 menyebutkan bahwa Kecamatan Balung termasuk kedalam wilayah yang direncanakan sebagai kawasan strategis untuk pengembangan pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, lokasi Sub – Terminal Balung telah sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2015 – 2035.

3.2.2 Letak Lokasi Terminal

Syarat lokasi terminal tipe C yaitu harus terletak dalam wilayah Kabupaten Daerah tingkat II serta berada dalam jaringan trayek angkutan pedesaan, berada di jalan kolektor maupun lokal dengan kelas jalan paling tinggi IIIA, tersedia lahan sesuai kebutuhan angkutan, memiliki akses masuk dan keluar sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal [10]. Sub – Terminal Balung berlokasi di Kecamatan Balung yang berbatasan langsung dengan Jalan Raya Balung – Rambipuji dengan hierarki Jalan Kolektor Primer dengan Kelas Jalan K3 dengan mayoritas penggunaannya yaitu perdagangan dan jasa serta fasilitas pelayanan umum. Jalan Raya Balung – Rambipuji merupakan salah satu jalan utama sebagai penghubung Kabupaten Jember dengan Kabupaten Lumajang sehingga memiliki tingkat pergerakan aktivitas yang cukup tinggi. Sedangkan Jalan Bawean termasuk kedalam hierarki Jalan Lokal yang menghubungkan Kecamatan Balung dengan beberapa kecamatan sekitar seperti Kecamatan Bangsalsasi dan Kecamatan Umbulsari. Berdasarkan penjelasan mengenai kondisi diatas, jika ditinjau berdasarkan lokasi terminal, hierarki jalan dan kelas jalan, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi Sub – Terminal Balung telah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995.

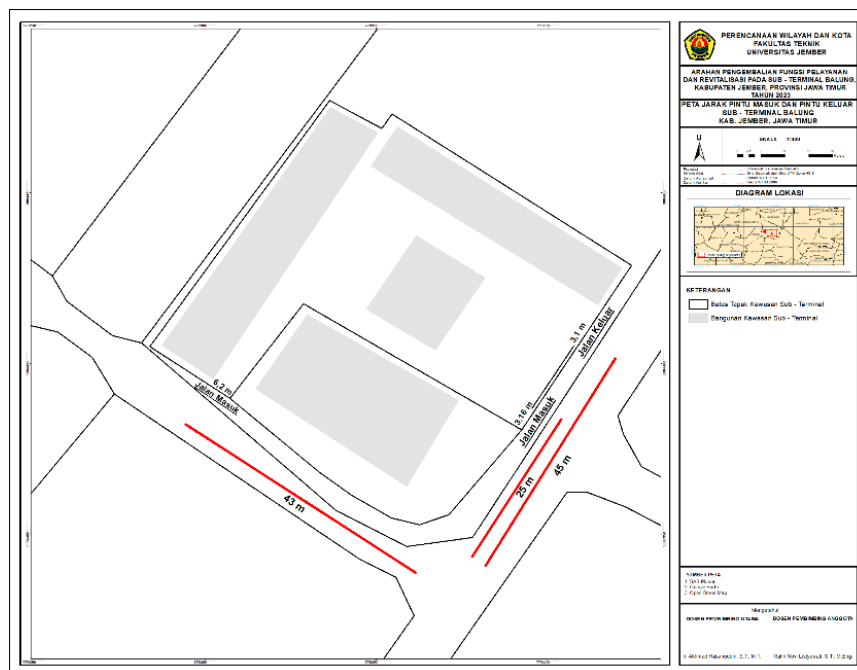


Gambar 8 Peta Guna Lahan Sekitar Sub – Terminal Balung

Sumber : Data Sekunder (2023)

3.2.3 Aksesibilitas

Sub – Terminal Balung mempunyai akses masuk sebanyak dua pintu dan satu pintu keluar. Lebar masing – masing pintu masuk pada sebelah barat yaitu 6,2 meter dan pada pintu masuk sebelah timur yaitu 3,16 , sedangkan untuk lebar pintu keluar yaitu 3,1 meter dengan demikian dapat diketahui bahwa akses masuk dan keluar pada Sub – Terminal Balung sudah sesuai dengan standar yang telah ada, serta dengan letak akses masuk yang lebih dari satu dan jarak dari masing-masing pintu keluar dan masuk terminal yang cukup jauh pada Sub – Terminal Balung tidak akan menimbulkan gangguan terhadap kelancaran arus lalu lintas yang ada didalam terminal maupun diluar terminal.



Gambar 9 Peta Jarak Pintu Masuk dan Keluar Sub – Terminal Balung

Sumber : Data Sekunder (2023)

3.3 Perspektif Masyarakat Terhadap Pengembalian Fungsi Pelayanan dan Revitalisasi Pada Sub – Terminal Balung

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terkait rencana pengembalian pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi pada Sub – Terminal Balung didapatkan sebesar 77% reponden menganggap perlu adanya pengembalian fungsi pelayanan pada Sub – Terminal Balung dan sebesar 96% responden merasa berminat untuk menggunakan fasilitas terminal ketika sudah di revitalisasi. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kinerja pelayanan Sub – Terminal Balung dinilai berdasarkan Perspektif masyarakat Kecamatan Balung terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan yang diuraikan dan disesuaikan dengan aspek – aspek yang termuat dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimum terminal, dimana dalam peraturan tersebut terdapat 32 indikator pelayanan terminal, yang kemudian dinilai berdasarkan Perspektif dari masing – masing masyarakat Balung dengan melakukan pembagian kuisioner *gfrom* dan wawancara secara langsung ke masyarakat Kecamatan Balung yang selanjutnya akan dijabarkan melalui metode analisis IPA.

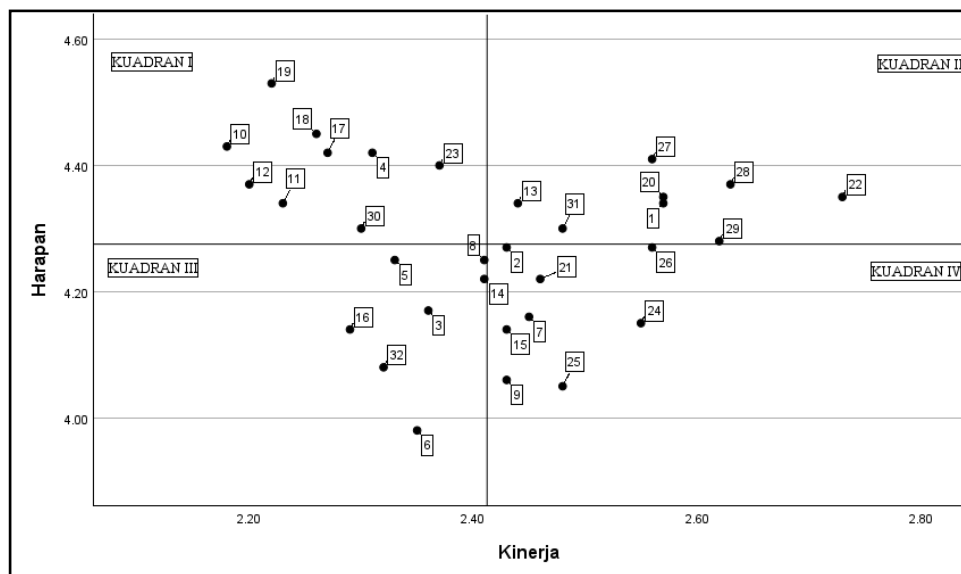
Tabel 3 Hasil Perhitungan Analisis IPA

Atribut Fasilitas Pelayanan Terminal	Kinerja		Kepentingan		Kesesuaian
	Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata	Tki $= \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$
	$\sum X$	$X = \frac{\sum Xi}{n}$	$\sum Y$	$Y = \frac{\sum Yi}{n}$	
1	257	2,57	434	4,34	59%
2	243	2,43	427	4,27	57%
3	236	2,36	417	4,17	57%
4	231	2,31	442	4,42	52%
5	233	2,33	425	4,25	55%
6	235	2,35	398	3,98	59%
7	245	2,45	416	4,16	59%
8	241	2,41	425	4,25	57%
9	243	2,43	406	4,06	60%
10	218	2,18	443	4,43	49%
11	223	2,23	434	4,34	51%
12	220	2,2	437	4,37	50%
13	244	2,44	434	4,34	56%
14	241	2,41	422	4,22	57%
15	243	2,43	414	4,14	59%
16	229	2,29	414	4,14	55%
17	227	2,27	442	4,42	51%
18	226	2,26	445	4,45	51%
19	222	2,22	453	4,53	49%
20	257	2,57	435	4,35	59%
21	246	2,46	422	4,22	58%
22	273	2,73	435	4,35	63%

Atribut Fasilitas	Kinerja		Kepentingan		Kesesuaian $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$
	Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata	
Pelayanan Terminal	$\sum X$	$X = \frac{\sum Xi}{n}$	$\sum Y$	$Y = \frac{\sum Yi}{n}$	
23	237	2,37	440	4,4	54%
24	255	2,55	415	4,15	61%
25	248	2,48	405	4,05	61%
26	256	2,56	427	4,27	60%
27	256	2,56	441	4,41	58%
28	263	2,63	437	4,37	60%
29	262	2,62	428	4,28	61%
30	230	2,3	430	4,3	53%
31	248	2,48	430	4,3	58%
32	232	2,32	408	4,08	57%
Total	7720	77,2	13681	136,81	56%

Sumber : Hasil Analisis (2023)

Setelah diketahui hasil perhitungan tingkat kepuasan dan kepentingan dari perspektif masyarakat yang kemudian dibuat diagram kartesius yang berfungsi sebagai alat pemetaan mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan **Gambar 10**.



Gambar 10 Hasil Pemetaan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Sumber : Hasil Analisis (2023)

Tabel 4 Hasil Analisis Atribut Pelayanan Pada Kuadran IPA

Kuadran I	Kuadran II
Kode Angka 4. Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran	Kode Angka 1 Ketersediaan jalur pejalan kaki
Kode Angka 10. Ketersediaan Fasilitas Keamanan (CCTV dan Pos Jaga Keamanan)	Kode Angka 13 Tersedianya jadwal informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif
Kode Angka 11. Ketersediaan Media Pengaduan Mengenai Gangguan Keamanan	Kode Angka 20 Ketersediaan Fasilitas Peribadatan/Musholla
Kode Angka 12. Ketersediaan Adanya Petugas Keamanan	Kode Angka 22 Tersedianya ruang makan yang nyaman dan bersih
Kode Angka 17. Ketersediaan Adanya Petugas Operasional Terminal	Kode Angka 27 Ketersediaan Lampu Penerangan Ruang
Kode Angka 18. Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman	Kode Angka 28 Ketersediaan Letak Jalur Pemberangkatan/Tempat Naik Penumpang Yang Mudah Dijangkau
Kode Angka 19. Ketersediaan Toilet Yang Bersih	Kode Angka 29 Ketersediaan Letak Jalur Kedatangan/Tempat Turun Penumpang Yang Mudah Dijangkau
Kode Angka 23. Terdapat fasilitas dan petugas kebersihan	Kode Angka 31 Ketersediaan Tempat Parkir Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi
Kode Angka 30. Tersedianya fasilitas mengenai informasi pelayanan	
Kuadran III	Kuadran IV
Kode Angka 3 Tersedianya jalur evakuasi	Kode Angka 2 Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan yang memadai, pagar)
Kode Angka 5 Tersedianya pos, fasilitas petugas dan informasi fasilitas kesehatan	Kode Angka 7 Tersedianya informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas
Kode Angka 6 Tersedianya Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan bermotor	Kode Angka 9 Tersedianya Informasi ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas
Kode Angka 8 Tersedianya informasi fasilitas Kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas	Kode Angka 15 Tersedianya loket penjualan tiket
Kode Angka 14 Tersedianya Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Kode Angka 21 Tersedianya ruang terbuka hijau yang sejuk dan bersih
Kode Angka 16 Tersedianya Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen system informasi terminal	Kode Angka 24 Tersedianya area merokok (Smoking Area)
Kode Angka 32 Tersedianya fasilitas rung bagi ibu menyusui	Kode Angka 25 Terdapat tempat istirahat awak kendaraan
	Kode Angka 26 Tersedia saluran drainase yang memadai

Sumber : Hasil Analisis (2023)

3.4 Arahan prioritas pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi pada Sub - Terminal Balung

Dalam menentukan arahan prioritas pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi yaitu menggunakan analisis QFD atau *Quality Function Deployment*. Analisis QFD bertujuan untuk mengurutkan prioritas atribut pelayanan terminal yang masuk kedalam kuadran I berdasarkan nilai *absolute importance*. Analisis QFD dimulai dengan melakukan perhitungan mengenai selisih antara tingkat kepuasan dan kepentingan pada *Voice Of Customer*, selanjutnya dilakukan penyusunan matriks perencanaan, penyusunan Respon teknis, dan pembuatan HOQ.

A. *Voice of customer*

Voice of customer/Voc berasal dari hasil pemetaan pada kuadran IPA yang terdapat di kuadran I yang nantinya akan diurutkan berdasarkan gap yang didapat dari selisih antara kepuasan dengan kepentingan.

B. Respon Teknis

Technical Response/respon teknis adalah bagian yang memuat mengenai jawaban dari *VoC*

Tabel 5 Hasil Technical Response Sub – Terminal Balung

Respon Teknis	RT
Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran	RT – 1
Ketersediaan Fasilitas Keamanan	RT – 2
Ketersediaan Media Pengaduan Mengenai Gangguan Keamanan	RT – 3
Ketersediaan Adanya Petugas Keamanan	RT – 4
Ketersediaan Adanya Petugas Operasional Terminal	RT – 5
Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman	RT – 6
Ketersediaan Toilet Yang Bersih	RT – 7
Terdapat fasilitas dan petugas kebersihan	RT – 8
Tersedianya fasilitas mengenai informasi pelayanan	RT – 9

Sumber : Hasil Analisis (2023)

C. Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*)

Matriks perencanaan yang meliputi, *customer satisfication performace, goal, importance of customer, improvement ratio, raw weight, dan normalized raw weight.*

- 1) *Customer satisfication performace (CSP)*, merupakan nilai yang berasal dari rata - rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan fasilitas yang terdapat pada *Voice Of Customer*.
- 2) *Goal*, didapat dari rata-rata nilai kepentingan/harapan.
- 3) *Importance of customer (IoC)*, menunjukkan semakin besar nilai *IoC* maka semakin penting tingkat kepentingan atribut pelayanan dibanding lainnya.
- 4) *Improvement ratio/IR*, Semakin besar nilai *IR*, semakin besar usaha yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.
- 5) *Raw weight/RW*, Semakin tinggi nilai *raw weight*, maka semakin tinggi tingkat kepentingan atributnya.
- 6) *Normalized Raw weight/NRW*, digunakan sebagai acuan dalam mengukur kontribusi dari adanya respon teknis terhadap atribut pelayanan.

Tabel 6 Matriks Perencanaan HoQ Pelayanan Sub – Terminal Balung

CSP	GOAL	IoC	IR	RW	NRW
2,22	4,53	0,114	2,04	9,24	0,119
2,18	4,43	0,112	2,03	9	0,116
2,26	4,45	0,112	1,97	8,76	0,113
2,2	4,37	0,11	1,99	8,68	0,112
2,27	4,42	0,111	1,95	8,61	0,111
2,31	4,42	0,111	1,91	8,46	0,109
2,23	4,34	0,109	1,95	8,45	0,109
2,37	4,4	0,111	1,86	8,17	0,106
2,3	4,3	0,108	1,87	8,04	0,104

Sumber : Hasil Analisis (2023)

D. *Technical Matriks*

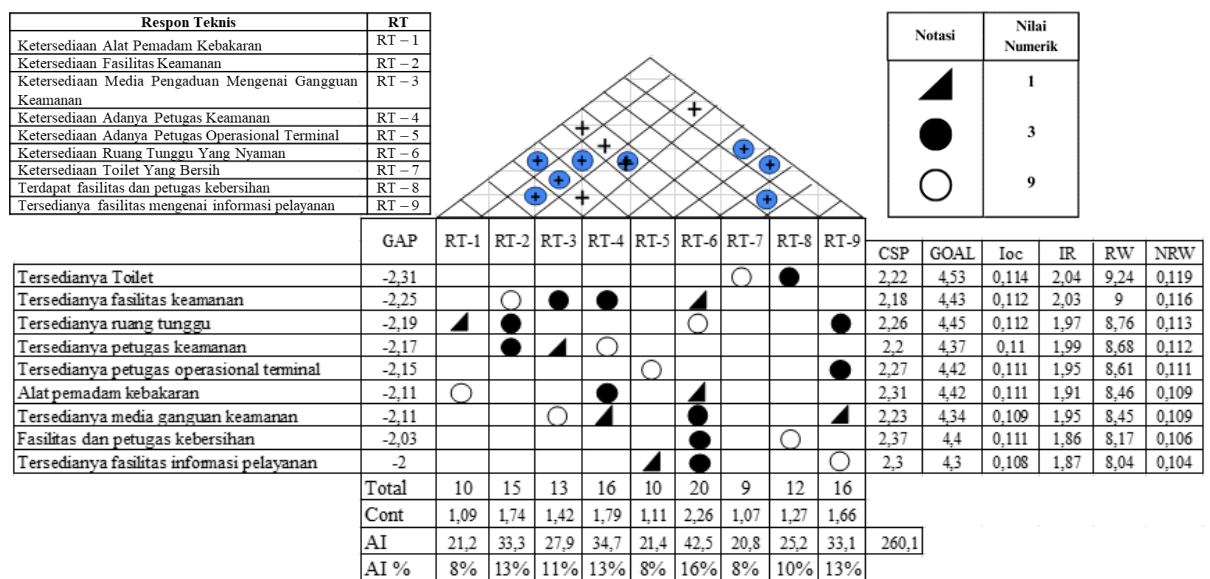
Technical Matriks/Matrik Teknis memuat matriks yang digunakan dalam menentukan target peningkatan pelayanan dalam terminal serta memberikan urutan prioritas pada respon teknis. *Technical Matriks* berisi mengenai nilai *Contribution* dan *Absolut Importance*.

Tabel 7 Nilai Kontribusi Respon Teknis

Respon Teknis	RT	Total Nilai Relasi	NRW	Contribution
Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran	RT – 1	10	0,109	1,09
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas keamanan	RT – 2	15	0,116	1,74
Menyediakan media pengaduan terhadap gangguan keamanan	RT – 3	13	0,109	1,42
Menyediakan petugas keamanan terminal	RT – 4	16	0,112	1,79
Menyediakan petugas operasional terminal	RT – 5	10	0,111	1,11
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas ruang tunggu	RT – 6	20	0,113	2,26
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas toilet umum	RT – 7	9	0,119	1,07
Menyediakan fasilitas dan petugas kebersihan	RT – 8	12	0,106	1,27
Menyediakan fasilitas informasi pelayanan	RT – 9	16	0,104	1,66

Sumber : Hasil Analisis (2023)

E. House Of Quality



Gambar 11 Bagan House Of Quality Sub – Terminal Balung

Sumber : Hasil Analisis (2023)

Berdasarkan Gambar 8. dapat diketahui prioritas respon teknis didapatkan dari hasil perhitungan *Absolut Importance* atau nilai kepentingan respon teknis. Berikut merupakan prioritas arahan dalam upaya pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi pada Sub – Terminal Balung.

Tabel 8 Prioritas Arahan Dalam Upaya Pengembalian Fungsi Pelayanan Dan Revitalisasi Pada Sub – Terminal Balung

Arahan Respon Teknis	RT	Absolut Importance	Prioritas
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas ruang tunggu	RT – 6	42,5	1
Menyediakan petugas keamanan terminal	RT – 4	34,7	2
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas keamanan	RT – 2	33,3	3

Menyediakan fasilitas informasi pelayanan	RT – 9	33,1	4
Menyediakan media pengaduan terhadap gangguan keamanan	RT – 3	27,9	5
Menyediakan fasilitas dan petugas kebersihan	RT – 8	25,2	6
Menyediakan petugas operasional terminal	RT – 5	21,4	7
Menyediakan fasilitas alat pemadam kebakaran	RT – 1	21,2	8
Melakukan pengadaan terhadap fasilitas toilet umum	RT – 7	20,8	9

Sumber : Hasil Analisis (2023)

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan observasi dilokasi penelitian serta analisis, didapatkan bahwa lokasi Sub – Terminal Balung sebesar 100% telah sesuai dengan RTRW Kabupaten Jember Tahun 2015 – 2035, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021. Akan tetapi, terkait kondisi eksisting Sub – Terminal Balung mayoritas dalam kondisi tidak tersedia, dari 32 indikator yang berasal dari 6 jenis fasilitas pelayanan hanya terdapat 1 indikator yang masih tersedia, sehingga 96,1 % fasilitas pelayanan yang terdapat pada Sub – Terminal Balung tidak sesuai dengan tolak ukur indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan Pada Permenhub No. 40 Tahun 2015. Sehingga berdasarkan analisis IPA yang didapatkan dari penyebaran kuisioner untuk mengetahui Perspektif masyarakat didapatkan beberapa atribut pelayanan Sub – Terminal Balung memiliki tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kepuasan rendah, sehingga memiliki prioritas utama dalam penanganannya yaitu Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran, Ketersediaan Fasilitas Keamanan (CCTV dan Pos Jaga Keamanan), Ketersediaan Media Pengaduan Mengenai Gangguan Keamanan, Ketersediaan Adanya Petugas Keamanan, Ketersediaan Adanya Petugas Operasional Terminal, Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman, Ketersediaan Toilet Yang Bersih, Terdapat fasilitas dan petugas kebersihan, serta Tersedianya fasilitas mengenai informasi pelayanan. Berdasarkan hasil analisis QFD didapatkan urutan prioritas arahan peningkatan kinerja Sub – Terminal Balung yang dapat digunakan bagi instansi terkait dalam upaya pengembalian fungsi pelayanan dan revitalisasi Sub – Terminal Balung yaitu dengan 1. Melakukan pengadaan ruang tunggu, 2. Menyediakan petugas keamanan, 3. Pengadaan fasilitas keamanan, 4. Menyediakan fasilitas informasi pelayanan, 5. Penyediaan fasilitas pengaduan gangguan keamanan, 6. Menyediakan fasilitas dan petugas kebersihan, 7. Menyediakan petugas operasional terminal, 8. Menyediakan alat pemadam kebakaran, 9. Pengadaan fasilitas toilet umum.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih penulis sampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Jember khususnya Dinas Perhubungan Kabupaten Jember serta masyarakat Kecamatan Balung yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenhub RI, “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan,” *Front. Neurosci.*, vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2021.
- [2] D. V. Fudla *et al.*, “Evaluasi kinerja terminal leuwipanjang kota bandung,” vol. 2, no. 1, pp. 65–78, 2021.
- [3] S. Suilawati, “Evaluasi Kinerja Terminal Biak Di Kota Luwuk,” vol. 01, no. 31, pp. 42–57, 2022.
- [4] D. I. K. Padang, “Penentuan Lokasi Terminal Angkutan Barang,” pp. 23–24, 2020.
- [5] Ahmad Zakanadhiroh Harysnata, “Evaluasi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Tipe C Di Kabupaten Jember,” *J. Inov. Dan Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 1, no. HKN, 2022.
- [6] Bupati Kabupaten Jember, “Perda Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2015 tentang RTRW Kabupaten Jember Tahun 2015-2035,” *Perda*, pp. 1–138, 2015.
- [7] T. Yoso Astanto, B. Sugiarto Waloejo, and D. Meru Utomo, “Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi,” *Plan. Urban Reg. Environ. J.*, vol. 8, no. 1, 2019.
- [8] M. Yola and D. Budianto, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 1, p. 301, 2016.

- [9] E. Nurhayati, "Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2," *Prod. J. Desain Prod. (Pengetahuan dan Peranc. Produk)*, vol. 5, no. 2, pp. 75–82, 2022.
- [10] P. Menteri, "Kepmen Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995." 1995.