

EFEKTIVITAS KINERJA PANGKALAN TRUK DI KABUPATEN GROBOGAN DITINJAU DARI KEPUASAAN PELANGGAN

EFFECTIVENESS OF TRUCK BASE IN GROBOGAN REGENCY REVIEWED BY CUSTOMER SATISFACTION

Ni Kadek Gita Panorama Sandi¹, Yuanda Patria Tama, S.S.T.,M.T², dan Agus Pramono,S.H.,M.M³

¹Taruna Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

³Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

*E-mail: gitapnrm18@gmail.com

ABSTRACT

Grobogan Regency has a public facilities form as truck base which is intended to special parking for truck both passing through or heading to Grobogan Regency. Even though there is a facilities, many trucks still prefer to parks in shoulder of road which indirectly disrupts traffic flow so improvements are made based on decision making through performance assessment. This performance effectiveness assessment is carried out so that planned improvements can be right on target and make cost more efficient. The performance assessment carried out targets the facilities that are needed and deemed essential, then the additional one are needed, especially in terms of parking requirements.

Key Word : Truck base, Performance assessment, Effectiveness

ABSTRAK

Kabupaten Grobogan memiliki sebuah fasilitas berupa pangkalan truk yang bertujuan sebagai tempat parkir khusus truk baik yang melewati Kabupaten Grobogan maupun menuju Kabupaten Grobogan. Meskipun terdapat fasilitas pangkalan truk, masih banyak truk yang lebih memilih untuk parkir di bahu jalan yang secara tidak langsung mengganggu kelancaran arus lalu lintas sehingga dilakukan upaya perbaikan dengan berdasarkan pada pengambilan keputusan melalui penilaian kinerja. Penilaian kinerja atau efektivitas ini dilakukan agar perbaikan yang direncanakan dapat tepat sasaran dan mengefisien biaya yang dikeluarkan. Penilaian kinerja yang dilakukan menyasar pada fasilitas yang diperlukan dan dirasa esensial, kemudian tambahan yang diperlukan terutama dalam segi kebutuhan parkirnya.

Kata Kunci : Pangkalan Truk, Penilaian Kinerja, Efektivitas

PENDAHULUAN

Kabupaten Grobogan merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah dengan lokasi yang cukup strategis karena dikelilingi oleh beberapa kawasan industri yang cukup besar, antara lain Kawasan Industri Kendal (KIK), Kawasan Industri Terpadu (KIT) Batang, Jawa Tengah Industrial Park Sayung, Batang Industrial Park, dan Kawasan Industri Terboyo Semarang. Menurut Alfian (2009), adanya kawasan industri merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas hidup, salah satu tujuan pembangunan industri diantaranya adalah untuk memperluas lapangan kerja, menunjang pemerataan pembangunan, meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Kemajuan industri Kabupaten Grobogan mengakibatkan meningkatnya pergerakan dan aktivitas masyarakat. Kegiatan distribusi baik dari dalam maupun luar Grobogan juga turut bertambah sehingga penggunaan transportasi darat yang dipilih untuk menunjang kegiatan tersebut adalah kendaraan truk. Pemerintah Kabupaten Grobogan saat ini sudah mulai mengembangkan fasilitas pangkalan truk yang bertujuan sebagai tempat berkumpulnya armada pengangkut barang agar lebih tertata rapi dan juga menunjang kesiapan dari kendaraan sebelum digunakan kembali melalui fasilitas yang disediakan pangkalan truk. Namun ternyata, pangkalan truk di Kabupaten Grobogan masih sangat minim pelayanan dan

fasilitas sehingga pemanfaatannya tidak berjalan dengan baik. Mulai dari segi fasilitas yang ada baik dari fasilitas utama maupun fasilitas penunjang masih jauh dari kata layak. Selain itu pengelolaan parkir pangkalan truk sendiri tidak teratur dimana banyak kendaraan yang memerlukan parkir sementara kapasitas parkir yang tersedia hanya 34 ruang parkir. Hal tersebut mengakibatkan banyak truk-truk yang parkir di bahu jalan sepanjang Jalan Diponegoro dan cukup mengganggu kenyamanan lalu lintas di sepanjang jalan tersebut. Tamin, dkk (1999), mengatakan kegagalan dalam mengendalikan perparkiran dapat mengakibatkan turunnya kapasitas jalan, terhambatnya lalu lintas, penggunaan jalan menjadi tidak efektif, pencemaran lingkungan (polusi) yang diakibatkan oleh antrian kendaraan pada suatu ruas jalan tertentu dalam keadaan mesin hidup dan bahkan dapat menimbulkan kecelakaan lalu lintas. Ketidakteraturan tersebut tidak dapat dibiarkan secara terus menerus sehingga perlu dibenahi kembali baik dari segi fasilitas maupun sistem manajemennya agar kendaraan yang masih enggan menggunakan pangkalan truk tertarik untuk menggunakan pangkalan truk tersebut dan sarana ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan awal didirikannya pangkalan truk yaitu sebagai tempat berkumpul dan peristirahatan truk.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terbagi dalam jenis-jenis data yang sudah dijelaskan sebelumnya. Pembagiannya sebagai berikut :

1. Data primer berupa data dari hasil survey yang telah dilaksanakan yaitu survey inventarisasi yang bertujuan untuk mengetahui fasilitas apa saja yang ada di pangkalan truk dan kondisinya, survey wawancara untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pangkalan truk dan berguna untuk analisa IPA CSI, survey parkir digunakan untuk analisa kebutuhan parkir usulan, survey volume kendaraan ruas jalan terdampak, dan survey kendaraan truk yang masuk-keluar pangkalan tiap harinya.
2. Data sekunder berupa data dari instansi terkait dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah peta jaringan jalan Kabupaten Grobogan, peta titik lokasi prasarana angkutan umum, layout pangkalan truk, dan Grobogan Dalam Angka 2023.
3. Data wawancara dan inventarisasi bersifat kualitatif sedangkan data survey parkir, data survey volume kendaraan, dan data truk yang masuk-keluar pangkalan bersifat kuantitatif.
4. Data peta jaringan jalan, peta lokasi titik simpul, dan Grobogan Dalam Angka merupakan data yang berasal dari eksternal atau luar lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Grobogan sedangkan sata layout pangkalan truk merupakan data yang berasal dari internal karena didapat dari Dinas Perhubungan Kabupaten Grobogan.

Teknik pengumpulan datanya menggunakan cara survey yaitu survey wawancara, survey inventarisasi, dan survey parkir dengan analisis yang digunakan adalah analisis dengan persentase tertinggi, analisis IPA CSI, dan analisis kebutuhan parkir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penyebab Permasalahan dengan Persentase Tertinggi

Dalam mencari penyebab permasalahan dengan mengidentifikasi factor yang meraih persentase tertinggi, tentu ada beberapa tahapan yang harus dilalui terlebih dahulu sebelum diputuskan faktor apa yang paling banyak dipilih sebagai penyebab utama sebelum nanti diurutkan. Adapun langkah-langkah tersebut adalah :

1. Mengidentifikasi masalah
2. Menjelaskan apa yang terjadi
3. Mengidentifikasi faktor penyebab
4. Mengurutkan faktor penyebab berdasarkan persentase
5. Merancang dan menentukan rencana perbaikan
6. Mengukur hasil evaluasi perbaikan

Analisis dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi masalah

Penelitian ini membahas tentang permasalahan yang terjadi di pangkalan truk yang berlokasi di Kabupaten Grobogan dimana pangkalan truk tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik terbukti dari masih banyaknya truk yang parkir di bahu jalan dan cukup mengganggu arus lalu lintas terutama di perbatasan Danyang-Purwodadi.

2. Menjelaskan apa yang terjadi

Setelah ditelusuri secara lebih lanjut melalui kegiatan survey yang dilakukan di pangkalan

truk, terdapat beberapa kemungkinan penyebab terjadinya permasalahan tersebut. Penyebab tersebut diidentifikasi dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna pangkalan terutama supir truk yang kemudian dikumpulkan dan dipersentase sehingga didapatkanlah faktor kemungkinan yang menjadi penyebab antara lain yang paling mendominasi adalah kurangnya ruang parkir di pangkalan truk, fasilitas di pangkalan truk yang tidak terawat, kebersihan yang tidak dijaga dengan baik, kesulitan dalam mendapatkan informasi, dan yang terakhir jumlah petugas yang ada di pangkalan truk sedikit.

3. Mengidentifikasi faktor penyebab

Hasil dari survey wawancara yang telah dilakukan sebelumnya didapatkan bahwa penyebab dari permasalahan berasal dari faktor-faktor di bawah ini

1. Faktor Kekurangan Parkir sebanyak 37%
2. Faktor Kurangnya Perawatan dan Perbaikan Fasilitas sebanyak 25%
3. Faktor Kebersihan yang Tidak Dijaga sebanyak 19%
4. Faktor Kesulitan Informasi sebanyak 10%
5. Faktor Kurangnya Jumlah Petugas yang Ada sebanyak 9%

4. Mengurutkan faktor penyebab berdasarkan persentase

Setelah diketahui persentase masing-masing dari faktor penyebab, faktor tersebut kemudian diurutkan berdasarkan persentase tertinggi hingga terendah untuk dapat menentukan fokus perbaikan yang akan dilakukan nantinya.

Permasalahan :

Permasalahan yang ada menjadi fokus utama dari upaya optimalisasi ini agar tujuan menghidupkan kembali pangkalan truk Kabupaten Grobogan dapat tercapai.

Faktor Penyebab 1 :

Faktor 1 merupakan alasan pertama masalah terjadi berupa keluhan yang paling banyak disampaikan oleh para pengguna yaitu mengenai kurangnya ruang parkir yang ada di pangkalan truk padahal semakin hari semakin banyak truk yang hendak parkir di pangkalan namun menjadi enggan untuk parkir karena kurangnya parkir tersebut.

Faktor Penyebab 2 :

Faktor 2 merupakan alasan kedua dari permasalahan. Alasan ini merupakan keluhan yang paling banyak disampaikan setelah alasan pertama tadi yaitu mengenai perawatan fasilitas yang masih sangat kurang dan dibuktikan dengan banyaknya fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi

Faktor Penyebab 3 :

Faktor 3 merupakan alasan yang didasari dari keluhan mengenai kebersihan lingkungan di sekitar pangkalan truk. Kebersihan yang dimaksud tidak dilihat dari banyak sampah berserakan atau yang lainnya, tetapi kebersihan yang dilihat dari ruangan-ruangan berdebu, toilet yang kotor, dan barang-barang yang tidak ditata dengan rapi dan juga fasilitas kebersihan yang jumlahnya sangat sedikit.

Faktor Penyebab 4 :

Faktor 4 merupakan alasan yang didasari atas keluhan mengenai minimnya informasi di pangkalan truk terutama tentang profil pangkalan truk, informasi bahwa sebenarnya ada truk yang berjualan pasir juga di pangkalan, dan informasi mengenai alur pelayanannya sehingga masyarakat yang mungkin baru pertama kali ke pangkalan truk Kabupaten Grobogan kerap kebingungan.

Faktor Penyebab 5 :

Faktor 5 merupakan alasan dari keluhan mengenai jumlah petugas yang sedikit. Hal ini tentu mempengaruhi kualitas kinerja pangkalan secara tidak langsung karena keberadaan petugas penting untuk membantu pelayanan di pangkalan truk. Kinerja petugas akan sangat buruk apabila hanya ada satu atau dua orang saja yang mengerjakan semua pekerjaan.

Setelah diurutkan, kita mengetahui bahwa penyebab permasalahan diawali dari :

1. Kurangnya parkir yang menyebabkan banyak supir truk enggan memarkirkan kendaraannya di pangkalan truk dan lebih memilih untuk parkir di luar pangkalan atau lebih tepatnya di bahu jalan.

2. Minimnya perawatan fasilitas di pangkalan truk yang menyebabkan banyak fasilitas yang rusak dan tidak dapat digunakan lagi yang secara tidak langsung menghambat kinerja dari pangkalan truk.

3. Kebersihan lingkungan di pangkalan truk terutama di area gedung kantor dan toilet yang tidak dijaga dengan baik sehingga diperlukan fasilitas dan petugas kebersihan untuk menanganinya.

4. Minimnya informasi terutama tentang profil pangkalan truk itu sendiri, kemudian informasi mengenai truk yang berjualan pasir di dalam pangkalan, dan alur pelayanan yang kurang jelas sehingga membuat masyarakat terutama yang baru pertama kali datang ke pangkalan menjadi kebingungan.

5. Petugas di pangkalan truk jumlahnya sangat sedikit meskipun dari segi sikap mereka sangat baik. Sangat disayangkan karena petugas yang ada bisa menjadi salah satu sumber informasi lisan yang akurat di pangkalan truk selain informasi secara tulisan.

Analisis IPA dan CSI

Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah tahapan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengukur kesesuaian antara nilai keseluruhan kinerja dengan nilai keseluruhan harapan. Nilai kesesuaian ini merupakan gambaran kinerja fasilitas di pangkalan truk yang sudah memenuhi harapan pengguna dan yang belum. Tujuannya untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu dan Everett, 2000).

Indikator yang digunakan diambil dari Standar Pelayanan Minimal dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 102 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Terminal Barang dimana pada pasal 18 tertera fasilitas umum dan penunjang yang ada di terminal barang. Indikator terutama mengenai fasilitas umum dan penunjang akan diberikan penilaian untuk menentukan kinerja yang diberikan oleh indikator tersebut dan juga harapan dari indikator selama ini. Setelah diberikan skor oleh seluruh responden tiap indikator, baru dilakukan perhitungan. Untuk contohnya dapat dilihat di bawah ini:

Indikator nomor 1 yaitu Jalur Keberangkatan memiliki nilai skor total kinerja dari seluruh responden sebesar 310 dan skor total harapan dari seluruh responden sebesar 349. Jadi perhitungannya adalah sebagai berikut.

$$Tki = \frac{\text{Jumlah skor total kinerja}}{\text{Jumlah skor total harapan}} \times 100\%$$

Begitulah seterusnya perhitungan itu dilakukan hingga pada indikator terakhir. Setelah persentase tingkat kesesuaian tiap indikator didapatkan, kemudian mencari nilai tingkat kesesuaian total. Nilai tingkat kesesuaian indikator bertujuan untuk mengetahui apakah indikator tersebut kinerjanya sudah memenuhi harapan atau belum, sedangkan nilai tingkat kesesuaian total bertujuan untuk mengetahui apakah pangkalan truk ini kinerjanya sudah memenuhi harapan secara keseluruhan atau belum.

Rata-rata skor Kinerja dan Harapan

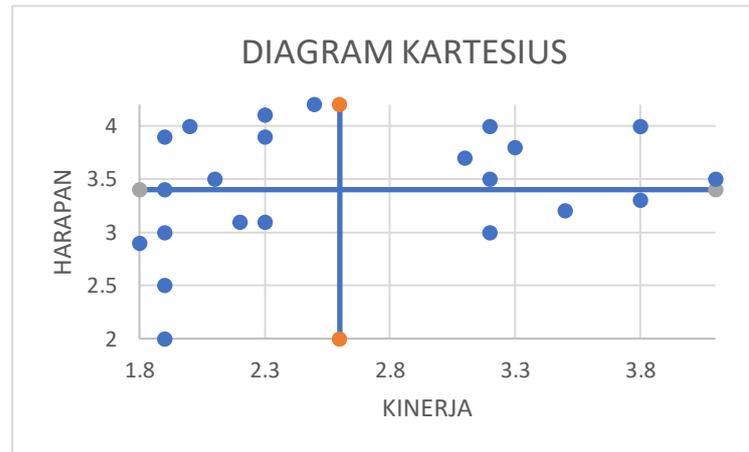
Analisis IPA menggunakan analisis diagram kartesius. Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kualitas layanan dan sumbu (Y) yang menunjukkan skor tingkat harapan. Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan digunakan untuk menentukan titik potong pada diagram kartesius yang kemudian membagi diagram menjadi 4 kuadran. Selain untuk menentukan titik potong diagram kartesius, nilai rata-rata skor tingkat kinerja dan harapan ini juga menggambarkan bahwa nilai yang didapatkan merupakan nilai skor per indikator secara garis besar. Jumlah nilai rata-rata skor untuk kinerja adalah 58,2 dan jumlah nilai rata-rata skor untuk harapan adalah 75,6. Maka berdasarkan rumus, jumlah nilai tersebut kemudian dicari besar nilai total rata-rata kinerja dan harapan sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{58,2}{22} = 2,6$$

Nilai X menunjukkan rata-rata nilai kinerja tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu X.

$$\bar{Y} = \frac{75,6}{22} = 3,4$$

Nilai Y menunjukkan rata-rata nilai kepentingan atau kepuasan tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu Y. Diagram kartesius ini bertujuan untuk menunjukkan letak kuadran masing-masing indikator. Titik koordinat tiap indikator ditentukan oleh rata-rata skor per indikator baik dari kinerja (x) dan harapan (y).



Penjelasan :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Faktor-faktor yang terletak di kuadran satu dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh pengguna namun pada saat ini pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga pengelola wajib meningkatkan kinerja pelayanan yang masuk kedalam kuadran tersebut. Kriteria yang berada pada kuadran I inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan. Kriteria-Kriteria yang termasuk ke dalam kuadran I menurut persepsi pengguna jasa adalah kriteria 3, 5, 10, 14, 17, dan 21. Berdasarkan hasil data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kriteria-kriteria tersebut masuk kedalam Kuadran I karena dilihat pada kondisi saat ini kriteria tersebut merupakan masalah utama dari pelayanan di pangkalan truk terutama kriteria nomor 3, 5, 10, dan 14 yang dalam hasil wawancara juga menjadi masalah yang paling banyak dikeluhkan sehingga pihak pangkalan truk harus memprioritaskan kriteria tersebut antara lain:

- 3 = tempat parkir kendaraan truk
- 5 = tempat istirahat awak kendaraan
- 10 = fasilitas peribadatan atau mushola
- 14 = toilet

2. Kuadran II (Pertahankan)

Merupakan kuadran yang menunjukkan kriteria yang telah berhasil dilaksanakan pihak manajemen pangkalan truk yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Kriteria-Kriteria yang termasuk ke dalam kuadran 2 menurut persepsi pengguna jasa adalah kriteria 1, 2, 11, 19, 20, dan 22. Berdasarkan hasil data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kriteria-kriteria tersebut masuk ke dalam kuadran 2 karena dilihat dari kondisi eksisting kinerja kriteria tersebut sudah cukup memuaskan dan hanya perlu dipertahankan, antara lain:

- 1 = Jalur Keberangkatan
- 2 = Jalur Kedatangan
- 11 = Kantin/Tempat Makan

19 = Petugas sopan kepada supir dan pengguna pangkalan truk lainnya

20 = Retribusi Pangkalan truk yang sesuai

22 = Petugas pengelola menjaga interaksi yang baik dengan supir truk dan pengguna pangkalan truk lainnya

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dimensi layanan berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut atau dimensi layanan rendah. Tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga rendah, sehingga atribut atau dimensi layanan yang

berada pada kuadran ini mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 4 = Media Informasi
- 7 = Fasilitas Penyimpanan Barang atau Gudang
- 8 = Pos dan Fasilitas Kesehatan
- 12 = Fasilitas Bongkar dan Muat Barang
- 13 Fasilitas Kebersihan
- 15 = Alat Pemadam Kebakaran
- 16 = Fasilitas Telekomunikasi

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut atau dimensi layanan rendah. Tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan terlalu berlebihan, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap atribut ini tidak terlalu penting namun dikerjakan dengan sangat baik. Berikut faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran:

- 6 = Kantor Pengelolaan Pangkalan Truk
- 9 = Pos Jaga
- 18 = Petugas selalu menggunakan pakaian yang rapi

Customer Satisfaction Index

Indeks kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction index* merupakan suatu analisa untuk mengukur kesenangan atau kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari suatu atribut. CSI ini nantinya akan berperan untuk memperkuat pengambilan keputusan pada suatu rencana atau upaya optimalisasi dari suatu produk atau layanan jasa guna memenuhi kepuasan pelanggan. nilai CSI yang didapatkan adalah sebesar 53,6 %. Jika berdasarkan tabel kriteria nilai CSI, angka ini berada di kriteria “cukup puas” yaitu di rentang nilai 51% - 65,99%” yang menandakan bahwa pangkalan truk di Kabupaten Grobogan memiliki kinerja yang cukup memuaskan untuk beberapa indikator namun masih memerlukan upaya optimalisasi dan perbaikan agar dapat meningkatkan nilai dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Analisis Parkir

Kebutuhan parkir didapat dengan menggunakan metode berdasarkan selisih terbesar antara kedatangan dan keberangkatan kendaraan (Akumulasi Maksimum), yaitu dengan menghitung akumulasi terbesar pada suatu selang waktu pengamatan. Dengan mengetahui karakteristik parkir pada suatu lahan dapat diketahui kebutuhan ruang parkir yang dibutuhkan pada suatu tata guna lahan. Adapun karakteristik parkir yang dimaksud adalah berikut :

1. Akumulasi parkir

Akumulasi parkir adalah jumlah kendaraan yang parkir di suatu tempat pada periode waktu tertentu sesuai dengan jenis kendaraan. Akumulasi parkir dapat dihitung dengan rumus berikut :

$$Akumulasi\ Parkir = E_i - E_x$$

Jika sebelumnya sudah ada kendaraan yang parkir di area parkir maka rumus perhitungan akumulasi parkir sebagai berikut :

$$Akumulasi\ Parkir = E_i - E_x + x$$

Keterangan :

E_i = Kendaraan masuk

E_x = Kendaraan keluar

x = jumlah kendaraan yang ada sebelum pengamatan

Akumulasi tertinggi engkel adalah sebanyak 11 kendaraan yang berlokasi di Jalan Diponegoro Perbatasan Purwodadi-Toroh. Sedangkan untuk tronton akumulasi tertinggi adalah sebanyak 6 kendaraan yang lokasinya ada di Jalan Solo-Purwodadi 1 sekitar pangkalan truk.

2. Durasi Parkir

Durasi parkir adalah lamanya waktu kendaraan berada dalam suatu tempat parkir dalam satuan menit atau jam. Biasanya durasi parkir dijadikan sebagai acuan tarif parkir suatu kendaraan. Berikut rumus durasi parkir :

$$D = \frac{\text{Kendaraan parkir} \times \text{Lama Parkir}}{\text{Jumlah Kendaraan}}$$

Untuk rata-rata durasi parkir, ketiga lokasi ini memiliki rata-rata durasi parkir yang berbeda-beda. Jalan Diponegoro Perbatasan memiliki rata-rata durasi parkir yaitu 1,43 jam, Jalan Diponegoro Perempatan Danyang memiliki rata-rata durasi parkir 1,57 jam dan Jalan Solo-Purwodadi I sekitar pangkalan truk memiliki rata-rata durasi parkir 1,05 jam.

3. Pergantian Parkir atau *Parking Turn Over*

Pergantian Parkir atau *Parking Turn Over* (PTO) adalah tingkat pergantian parkir dari volume parkir terhadap jumlah ruang parkir yang tersedia pada suatu periode waktu. Berikut rumus menghitung pergantian parkir:

$$PTO = \frac{\text{Volume parkir}}{\text{Petak Parkir yang tersedia}}$$

Tingkat pergantian parkir truk engkel yang berlokasi di Jalan Diponegoro Perbatasan adalah sebesar 14 kendaraan per petak parkir, sedangkan untuk yang berlokasi di Jalan Diponegoro Perempatan Danyang adalah sebesar 16 kendaraan per petak parkir. Untuk tingkat pergantian parkir truk tronton yang berlokasi di Jalan Solo-Purwodadi I sekitar pangkalan truk adalah sebesar 11 kendaraan per petak parkir.

4. Indeks Parkir

Indeks Parkir adalah persentase jumlah kendaraan yang parkir di suatu tempat terhadap jumlah ruang parkir yang tersedia. Berikut rumus menghitung indeks parkir :

$$\text{Indeks Parkir} = \frac{\text{akumulasi parkir}}{\text{petak parkir yang tersedia}} \times 100\%$$

Nilai indeks yang berbeda-beda walaupun rentang perbedaannya tidak terlalu jauh. Untuk indeks parkir di Jalan Diponegoro Perbatasan memiliki indeks parkir sebesar 87%, untuk di Jalan Diponegoro Perempatan Danyang sebesar 81% dan Jalan Solo-Purwodadi I sekitar pangkalan truk sebesar 85%. Indeks parkir atau tingkat penggunaan parkir ini tidak melebihi 100% yang artinya penggunaan parkir terhadap jumlah kapasitas tersedia tidak terisi sepenuhnya. Kebutuhan parkir untuk truk engkel secara keseluruhan dari dua lokasi yang berbeda adalah sebesar 39 SRP dan untuk truk tronton adalah sebesar 7 SRP. total kebutuhan parkir untuk *on-street* adalah sebesar 46 SRP dengan rincian 39 SRP untuk engkel dan 7 SRP untuk tronton. Masing-masing luas lahan yang diperlukan untuk kebutuhan parkir tersebut adalah 3.323 m² untuk truk engkel dan 596 m² untuk truk tronton dan total luas lahan secara keseluruhan adalah 3.919 m².

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada lokasi penelitian yaitu di pangkalan truk, dengan menggunakan 3 jenis analisis yaitu RCA dengan tujuan untuk mengetahui penyebab utama permasalahan, IPA dan CSI untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dengan harapan terhadap indikator kinerja di pangkalan truk, dan kebutuhan parkir tambahan untuk mengetahui jumlah parkir yang menjadi usulan untuk ditambahkan

di pangkalan truk, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Permasalahan dari banyaknya truk yang parkir di bahu Jalan Solo-Purwodadi I disebabkan oleh 4 aspek utama yaitu *Man* (manusia) dilihat dari kompetensi yang dimiliki petugas masih sangat kurang, kemudian *Facilities* (fasilitas) dilihat dari banyaknya fasilitas yang rusak karena kurang adanya perawatan, *Service* (pelayanan) yaitu tidak adanya prosedur atau alur pelayanan yang tetap sehingga kerap membingungkan masyarakat yang baru pertama kali datang ke pangkalan truk dan secara tidak langsung juga menjadi penyebab dari aspek *Environment* (lingkungan) yaitu kecenderungan masyarakat untuk membeli pasir di truk yang parkir di bahu jalan karena dirasa lebih mudah dan cepat dibanding harus masuk ke pangkalan truk dan kebingungan.

2. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa masih ada fasilitas yang masuk dalam kuadran 1 dengan kategori prioritas tinggi namun kinerja buruk di antaranya adalah fasilitas toilet, mushola, tempat istirahat awak kendaraan, dan tempat parkir sehingga memerlukan langkah optimalisasi. Berdasarkan hasil analisis CSI juga menegaskan bahwa pangkalan truk ini memerlukan upaya optimalisasi dikarenakan indeks kepuasan pelanggannya masih di bawah 100%. Upaya optimalisasi yang dilakukan adalah dengan memperbaiki fasilitas tersebut dengan tetap berpedoman pada poin-poin SPM yang termuat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 102 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Terminal Barang agar fasilitas tersebut dapat mencapai kondisi terbaiknya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh para pengguna.

3. Hasil analisis kebutuhan parkir didapatkan kebutuhan parkir *on-street* adalah sebesar 46 SRP sedangkan untuk kebutuhan parkir *off-street* adalah sebesar 34 SRP. Kapasitas statis yang tersedia di pangkalan truk berjumlah 38 SRP yang artinya tidak bisa memenuhi kebutuhan parkir secara keseluruhan baik *on-street* maupun *off-street*. Oleh karena itu, sebagai upaya penambahan parkir di pangkalan truk, dirancanglah tempat parkir tambahan dari tempat parkir sebelumnya dengan luas lahan 4.200 m² yang berlokasi di sebelah pangkalan truk. Kapasitas parkir yang dibuat dengan luas lahan yang ada adalah sebanyak 67 SRP, pola parkir yang digunakan adalah dua sisi dengan sudut 90°, sirkulasi parkir dibuat satu arah, dan lebar pintu masuk-keluar dibuat berukuran 8 meter.

SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah :

1. Kebijakan tambahan yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Grobogan adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur terkait alur pelayanan di pangkalan truk dan juga peningkatan serta perawatan fasilitas yang dapat dilakukan dengan lebih baik lagi untuk meminimalisir kerusakan yang dapat berdampak pada pengeluaran yang sia-sia. Pemerintah Daerah terutama Dinas Perhubungan Kabupaten Grobogan dapat menerapkan upaya-upaya perbaikan yang didasari atas keluhan yang dialami oleh pengguna agar perbaikan yang dilakukan tepat sasaran. Selain itu, penambahan parkir dapat dilakukan dengan menggunakan usulan yang telah diberikan pada penelitian guna menunjang kinerja dari pangkalan truk agar tidak ada lagi truk yang parkir di bahu jalan dan mengganggu arus lalu lintas.
2. Dalam penelitian ini terbatas hanya membahas penilaian efektivitas kinerja dan rencana perbaikannya yang dilakukan dengan mencari penyebab utama permasalahan, melakukan analisa IPA dan CSI, serta Analisa kebutuhan parkir. Oleh karena itu sangat disarankan agar metode yang digunakan bisa lebih mengembangkan ruang lingkungannya agar apabila terdapat atau akan dilakukan penelitian serupa dapat langsung meliputi evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih disampaikan kepada Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD, Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Boyolali beserta jajarannya, Keluarga yang memberikan doa dan dukungannya serta rekan-rekan angkatan XLI yang memberi bantuan dalam proses penyusunan.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Aruperes, D. M. (2018). Skripsi. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Peningkatan Kinerja Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Bitung*.
- Bangun. (1998). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori (2015:8)*.
- Corcoran, Jacqueline & Ann Nicholas-Casebolt. (2004). *Risk and Resilience Ecological Framework for Assessment and Goal Formulation*. Child and Adolescent Social Work Journal. 21(3): 211-235 Darat,
- D. J. (1996). *Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir*.
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Davis, B. G. (1991). *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Dirdjojuwono, R. W. (2004). *Kawasan Industri Indonesia-Sebuah Konsep Perencanaan dan Aplikasinya*. Bogor: Wirausahamuda.
- Djoko Setijowarno, R. F. (2001). *Pengantar Sistem Transportasi* . Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Fahmi, I. (2011). *Analisis Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Hoobs, F. (1995). *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hurit, K. (2017). *Transportasi secara Umum*. Jakarta: Erlangga.
- I. Jayusman, O. S. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*.

