

ANALISIS FASILITAS DIFABEL TERMINAL PULOGEBANG

¹Ken Garda Pinilih, dan ²A.R. Indra Tjahjani

^{1,2} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Pancasila,
Jl. Srengseng Sawah, Lenteng Agung Jakarta 12640

Email:

¹ kengarda11@gmail.com

² pong_58@yahoo.com

ABSTRAK

Terminal Pulogebang disebut juga Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang merupakan terminal bus yang berada di Cakung Jakarta Timur. Saat ini terminal Pulo Gebang merupakan terminal terbesar di ASEAN. Terminal ini merupakan terminal tipe A, mulai dipadati penumpang yang bepergian baik untuk keperluan bekerja menuju terminal TJ Priok, Kampung Melayu, Cempaka Putih, Pondok Gede, Tebet. Terminal Pulo Gebang menjadi terminal yang diminati oleh masyarakat yang akan memilih bus sebagai sarana yang sesuai dengan kebutuhan perjalanan masing-masing. Dengan meningkatnya jumlah penumpang, fasilitas yang disediakan perlu diperhatikan terutama fasilitas penumpang bus membutuhkan dan penyandang difabel. Hasil pengamatan di terminal menunjukkan bahwa fasilitas - fasilitas yang ada di terminal Pulogebang masih belum efektif sehingga diperlukannya pembaharuan dan perawatan fasilitas Pulo Gebang demi meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kesetaraan semua penumpang bus. Tujuan penelitian ini adalah pengamatan terhadap fasilitas yang disediakan pihak terminal untuk kaum difabel dan mengukur kepuasan konsumen terhadap fasilitas difabel. Dengan menggunakan Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2006, tentang persyaratan penyediaan fasilitas bagi para difabel dan Metode IPA untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka terminal Pulogebang sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan luas untuk seluruh kelompok ruang sebesar 22.603 m² kebutuhan luas standar taman sebesar 6.322,5 m² serta cadangan pengembangan sebesar 19.603 m². Hal ini masih kurang sesuai dengan adanya beberapa fasilitas yang kurang terawat untuk kebutuhan difabel. Dengan demikian maka diperlukannya analisis perawatan fasilitas penunjang dan juga menganalisis fasilitas - fasilitas yang ada untuk memperbaharui atau menambahkan fasilitas bagi yang membutuhkan dan penyandang difabel.

Kata kunci: Terminal bus, fasilitas difabel, kepuasan konsumen difabel, metode IPA

1. PENDAHULUAN

Pentingnya peranan transportasi tersebut tentunya diimbangi dengan keterlibatan / partisipasi aktif dari pihak yang terkait di dalamnya. Dalam ruang lingkup transportasi, setidaknya terdapat tiga pihak yang berkesinambungan berkepentingan. Pertama yaitu pemakai (*user*), dimana kita masyarakat sebagai pengguna dan pemakai harus memberikan kontribusi yang maksimal terhadap ketersediaan prasarana dan sarana transportasi. Pihak kedua, yaitu pemilik dan pengelola (*operator*), dalam perannya diharapkan mampu memberikan pelayanan (*service*) dan pengadaan sarana transportasi secara optimal. Pihak terakhir adalah regulator, dimana dalam hal ini pemerintah sebagai pengatur sistem transportasi, berperan memberi dan mengeluarkan kebijakan bagi pihak user dan operator dalam sistem transportasi tersebut. Sehingga dengan kegiatan tersebut didapat tiga hal, yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan untuk dilalui. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling mempengaruhi. pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, akibat pertumbuhan ekonomi maka mobilitas seseorang meningkat melebihi kapasitas prasarana dan sarana transportasi yang tersedia.. Di satu sisi transportasi dapat mendorong peningkatan ekonomi suatu daerah, karena dengan adanya infrastruktur maka akan timbul masalah transportasi.

Tujuan Penelitian

- 1) Menghitung jumlah difabel yang datang ke terminal Pulogebang.

- 2) Mengetahui standarisasi fasilitas terminal untuk kaum difabel.

2. LANDASAN TEORI

Aksesibilitas masyarakat difabel

Menurut undang-undang nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat, pasal 1 ayat 4, "aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam Segala Aspek kehidupan dan penghidupan." Hal tersebut diperjelas dalam pasal 10 ayat 2 yang berbunyi, "penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang cacat dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat." Sejalan dengan itu, yang dimaksud dengan aksesibilitas fisik adalah lingkungan fisik yang oleh penyandang cacat dapat dihampiri, dimasuki atau dilewati, dan penyandang cacat itu dapat menggunakan wilayah dan fasilitas yang terdapat di dalamnya tanpa bantuan. Dalam pengertian yang lebih luas, aksesibilitas fisik mencakup akses terhadap berbagai bangunan, alat transportasi dan komunikasi, serta berbagai fasilitas di luar ruangan termasuk sarana rekreasi.

Ketentuan standar aksesibilitas bangunan publik yang terangkum berisi variabel antara lain jalur pemandu, toilet, rambu/marka, dan area parkir.

Tabel 1: Aksesibilitas Terminal Pulogebang Berdasarkan Pedoman

No	Variabel	Standar
1.	Jalur Pemandu	- Tekstur Ubin garis bulat - Ubin peringatan diletakan dipersimpangan jalan
2	Toilet	- Lebar Toilet Minimal 150 x 220cm - Kloset duduk - Lebar pintu min. 90cm
3	Rambu & Marka	- Papan symbol diletakan diatas loket / pusat informasi - Alarm lampu darurat disetiap titik
4	Area Parkir	- Tempat parkir berjarak min. 60 m dari bangunan. - Adanya Symbol khusus penyandang cacat.

Sumber: Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2006, *American with disability act (ADA) standart for accessible Design*

Terminal

Guna memperlancar kinerja terminal, maka di dalam terminal bus terdapat fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi kepentingan pihak pengusaha pihak transportasi (operator), pengguna jasa (penumpang, pengantar, penjemput), dan pihak pengelola (pemerintah). Sesuai pasal 2 bab II Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Tranportasi jalan, fasilitas terminal terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

Fasilitas utama merupakan fasilitas yang mutlak ada dalam terminal yaitu:

- Area keberangkatan: adalah pelataran atau area yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menaikan penumpang (loading) dan untuk memulai perjalanan
- Area kedatangan: adalah pelataran atau daerah yang disediakan bagi kendaraan penumpang angkutan umum untuk menurunkan penumpang (unloading) yang dapat pula merupakan akhir perjalanan
- Area menunggu: adalah daerah atau pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan
- Area lintas: adalah daerah atau pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat sementara dan untuk menaikan atau menurunkan penumpang
- Area tunggu: adalah daerah atau pelataran tempat menunggu yang disediakan bagi tempat yang akan melakukan perjalanan dengan kendaraan penumpang angkutan umum
- Bangunan kantor terminal : adalah bangunan yang biasanya berada di dalam wilayah terminal, biasanya digabung dengan kamera pengawas yang berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan atau penumpang dari atas menara
- Pos pemeriksaan KPS (Kartu Pengawas Setempat) :adalah pos yang biasanya berada di pintu masuk terminal yang bertugas memeriksa terhadap masing-masing angkutan umum yang memasuki terminal

- h. Loket penjualan tiket: adalah ruangan yang di pergunakan untuk masing-masing perusahaan untuk keperluan penjualan tiket bus yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan
- i. Rambu-rambu Lalu lintas dan petunjuk informasi yang berupa petunjuk jurusan, tariff dan jadwal perjalanan Fasilitas ini harus tersedia karena sangat penting untuk memberikan informasi bagi penumpang baik yang akan meninggalkan maupun yang baru tiba di terminal yang bersangkutan
Fasilitas penunjang merupakan pelengkap dari fasilitas utama yaitu:
 - 1) Ruang informasi dan pengaduan
 - 2) Ruang pengobatan, berfungsi memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan
 - 3) Musholla
 - 4) Kamar mandi atau WC
 - 5) Kios/ kantin, Telepon umum, Taman dan lain-lain
 (Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Jendral Bina Marga, 1997, Manual Kapasitas Jalan Indonesia Jakarta)

3. METODE

Studi diawali dengan melakukan persiapan termasuk mobilisasi dan menyusun rencana survei serta pemantapan rencana kerja. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data primer (data lapangan) dan data sekunder, lalu dilakukan kompilasi data untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam analisis.

Pada peninjauan alternatif pemecahan masalah, hal-hal yang menjadi pertimbangan disesuaikan dengan kebutuhan dan skala prioritas sebagai berikut:

Aspek sosial budaya

Pendekatan sosial budaya diperlukan dalam pengembangan masalah transportasi, karena masalah ini selalu berkaitan dengan manusia sebagai salah satu komponennya. Diharapkan melalui pendekatan ini pengembangan tersebut akan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan segala lapisan masyarakat pengguna jasa.

Penilaian Difabel Terhadap Fasilitas Penunjang

Pengukuran dari hasil jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode skala Likert, yaitu memberikan bobot pada setiap pertanyaan. Dalam pengukuran tingkat kepuasan penumpang Difabel terminal Pulogebang ini dibedakan atas lima kategori (Rangkuti, 2003), yaitu sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

Tabel 1: Kriteria kepuasan

Kriteria Kepuasan	Kode	Nilai
Tidak Puas	TP	1
Kurang Puas	KP	2
Cukup Puas	CP	3
Puas	P	4
Sangat puas	SP	5

Sumber : J.Suprpto

Tabel 2: Kriteria Rentang kepuasan

Kriteria Kepuasan	Rentang Kepuasan	Nilai	Tingkat
Tidak Puas = TP	100-179		
Kurang Puas = KP	180-259		
Cukup Puas = CP	260-339		
Puas = P	340-419		
Sangat puas = SP	420-499		

Sumber : J.Suprpto

Pengukuran kepuasan pelanggan

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengevaluasi tiap – tiap aspek atau atribut pernyataan yang diteliti. Melalui analisis kesenjangan dapat diketahui nilai antara kenyataan atau kinerja dan harapan dari pengguna. Untuk

mengetahui nilai antara kinerja dan harapan dari pengguna jasa diperoleh dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata dari tingkat kinerja atau persepsi dan nilai rata – rata dari tingkat harapan pengguna atau preferensi. (Zeithaml, V. A, dkk, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation, The Tree Press, New York, 1999, hal 76.*)

Sedangkan analisis kuadran diperoleh melalui beberapa tahap perhitungan. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata – rata penilaian kinerja dan

rata-rata penilaian harapan untuk setiap variabel yang dapat diketahui dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{X_i}{n} \qquad \bar{Y}_i = \frac{Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

\bar{X}_i : Skor rata – rata penilaian tingkat kinerja tiap atribut pernyataan

\bar{Y}_i : Skor rata – rata penilaian tingkat harapan tiap atribut pernyataan

X_i : Total nilai kinerja tiap atribut pernyataan

Y_i : Total nilai harapan tiap atribut pernyataan

n : Jumlah responden

Perhitungan rata – rata tingkat kinerja dan rata – rata tingkat harapan secara keseluruhan dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(2)$$

dengan :

\bar{X} = Skor rata – rata dari total skor rata – rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata – rata dari total skor rata – rata tingkat harapan

\bar{X}_i = Skor rata – rata penilaian tingkat kinerja tiap atribut pernyataan

\bar{Y}_i = Skor rata – rata penilaian tingkat harapan tiap atribut pernyataan

k = Jumlah pernyataan.

Perhitungan tingkat kesesuaian untuk tiap atribut pernyataan dapat diketahui dengan rumus :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

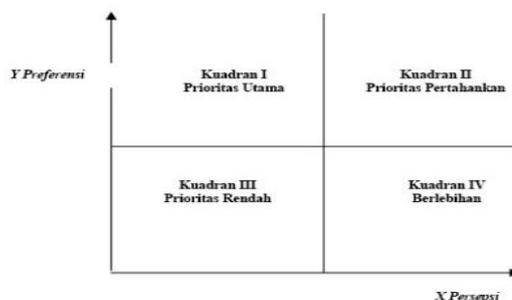
dengan :

Tk_i : Tingkat kesesuaian tiap atribut pernyataan

X_i : Total skor penilaian tingkat kinerja tiap atribut pernyataan

Y_i : Total skor penilaian tingkat harapan tiap atribut pernyataan

Setelah mendapatkan hasil dari semua perhitungan yang sudah dilakukan, maka tiap atribut pernyataan dapat diplotkan ke dalam diagram kartesius berikut ini:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : Zeithaml, V. A, dkk, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation, The Tree Press, New York, 1999, hal 79.*

- Kuadran I.** tingkat harapan yang relatif tinggi tetapi kinerjanya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II.** tingkat kinerja relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
- Kuadran III.** tingkat kinerja yang relatif rendah dan tidak terlalu istimewa dengan tingkat harapan yang relatif rendah pula. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- Kuadran IV.** tingkat harapan yang relatif rendah dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dan relatif tinggi. (Rangkuti, 2003) dalam J. Suprpto 1999

Analisis dan tingkat harapan dan kinerja menggunakan skala likert berupa analisis data dengan menggunakan skala 5 tingkat. Dimana pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka tinggi) menggambarkan positif.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan nilai dari pihak pengelola / pemberi atau penyedia jasa. Nilai yang didapat tung pada harapan pelanggan, oleh karena itu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan harus disertai oleh pengetahuan tentang Ekspektasi / harapan (yang diharapkan) pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan ditentukan oleh Persepsi (yang dirasakan) pelanggan tentang jasa atau pelayanan yang memenuhi kebutuhan si pengguna.

Percobaan ini mengacu pada tabel kriteria berikut ini

Tabel 3 Metode Rangkuti

Kriteria Kepuasan	Kode	Nilai
Tidak Puas	TP	1
Kurang Puas	KP	2
Cukup Puas	CP	3
Puas	P	4
Sangat puas	SP	5

Kriteria Kepuasan	Rentang Nilai Tingkat Kepuasan
Tidak Puas = TP	100-179
Kurang Puas = KP	180-259
Cukup Puas = CP	260-339
Puas = P	340-419
Sangat puas = SP	420-499

Rumus Perhitungan :

$$(TP \times x_1) + (KP \times x_2) + (CP \times x_3) + (P \times x_4) + (SP \times x_5) \dots\dots\dots(4)$$

seterusnya perhitungan untuk atribut lainnya adalah serupa.

4. DATA

Jumlah masyarakat difabel pengguna bus diperoleh berdasarkan hasil pengamatan di terminal selama 3 hari. Hasil disajikan berdasarkan jumlah kedatangan dan dan jumlah keberangkatan pengguna, sebagaimana terlihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4: jumlah kedatangan pengguna

No	Waktu		Pengguna	Pengguna 'difabel'	Jumlah pengguna
	Hari	jam			
1	Senin	06.00 – 07.00	255	0	490
		17.00 – 18.00	235	0	
2	Rabu	06.00 – 07.00	227	1	443
		17.00 – 18.00	216	0	
3	Minggu	06.00 – 07.00	242	0	477
		17.00 – 18.00	235	0	

Tabel 5: jumlah keberangkatan pengguna

No	Waktu		Pengguna	Pengguna 'difabel'	Jumlah pengguna
	Hari	jam			
1	Senin	06.00 – 07.00	217	1	412
		17.00 – 18.00	195	0	
2	Rabu	06.00 – 07.00	211	0	418
		17.00 – 18.00	207	1	
3	Minggu	06.00 – 07.00	231	2	469
		17.00 – 18.00	238	0	

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian responden berdasarkan kondisi fasilitas yang disediakan terminal Pulogebang, pada hari Senin, Rabu, dan Minggu dengan waktu yang sudah di tentukan. Data primer ini di dapat untuk membandingkan persyaratan teknis bangunan fasilitas difabel terminal Pulogebang sesuai Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2006. Data primer yang di peroleh dengan cara survey lokasi, memfoto keadaan dan menghitung jumlah penumpang sebagaimana terlihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6: Rekapitulasi jumlah penumpang

PENUMPANG (orang)		SYARAT
Datang 1410	Pergi 1299	PP/30/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan difabel

Hasil pengamatan yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan rumus (4). Hasil perhitungan disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7: Perhitungan hasil pengamatan

No	Indikator	Jawaban Responden Nomer	Skor					Jumlah Nilai
			TP	KP	CP	P	SP	
1	Perletakan tombol dan layar tampilan lift mudah dilihat dan dijangkau	1	0	0	9	38	53	444
		2	1	0	13	47	39	423
		3	1	10	51	35	3	329
		4	0	14	28	36	22	366
		5	1	4	23	36	36	402
		6	1	0	7	37	55	445
		7	0	3	24	39	34	404
		8	0	1	20	42	37	415
2	Tidak memerlukan waktu lama untuk menaiki lift	1	0	4	16	37	43	419
		2	0	0	10	32	58	448
		3	0	0	10	23	67	457
		4	0	2	6	40	52	442
		5	1	2	14	45	38	417
		6	0	3	11	49	37	420
		7	0	1	10	45	56	492
		8	0	0	10	47	43	433
3	Lift memiliki ruang gerak bebas yang cukup	1	0	2	15	41	42	423
		2	0	0	11	35	54	443
		3	0	0	10	33	57	447
		4	1	3	15	46	35	411
		5	0	2	12	46	40	424
		6	2	4	12	45	37	409
		7	0	1	11	46	42	429
		8	0	1	15	48	36	419

4	Toilet memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar kursi roda	1	2	0	13	41	42	425
		2	3	23	45	27	2	302
		3	0	3	18	35	44	420
		4	0	8	21	44	27	390
		5	0	4	11	52	33	414
		6	0	4	12	43	41	421
		7	0	2	10	50	38	424
		8	0	0	15	50	35	420
5	Wastafel toilet pada posisi yang nyaman/mudah dijangkau	1	0	2	12	46	40	424
		2	3	27	48	21	1	290
		3	0	0	16	41	43	427
		4	5	17	51	24	3	303
		5	0	2	12	42	44	428
		6	0	1	15	44	40	423
		7	0	2	12	42	44	428
		8	0	0	16	42	42	426
6	Pintu toilet mudah ditutup dan dibuka	1	1	11	43	41	4	336
		2	0	22	54	21	3	305
		3	1	3	37	38	21	375
		4	4	21	47	24	4	303
		5	1	0	13	47	39	423
		6	1	0	15	41	43	425
		7	1	0	10	45	44	431
		8	1	0	10	41	48	435
7	Air pada toilet bersih/tidak berbau	1	0	4	28	50	18	382
		2	3	5	62	25	5	324
		3	0	15	53	27	5	322
		4	7	32	41	17	3	277
		5	0	0	10	32	58	448
		6	1	0	11	31	57	443
		7	0	0	10	32	58	448
		8	0	0	11	42	47	436
8	Area parkir tidak terdapat halangan/kendaraan lalu lalang untuk masuk ke gedung terminal	1	1	3	41	43	12	362
		2	0	6	61	28	5	332
		3	6	14	64	14	2	292
		4	6	13	52	23	6	310
		5	0	0	11	35	54	443
		6	0	0	7	37	56	449
		7	0	2	8	27	63	451
		8	0	0	18	35	47	429
9	Area parkir dekat dengan pintu masuk terminal	1	4	14	59	19	4	305
		2	1	8	45	32	14	350
		3	0	11	54	24	11	335
		4	5	26	48	18	3	288
		5	0	0	10	23	67	457
		6	0	2	13	24	61	444
		7	0	2	8	27	63	451
		8	0	0	15	37	48	433
10	Papan symbol difabel dapat mudah ditemukan	1	1	10	48	32	9	338
		2	0	7	51	34	8	343
		3	2	11	62	18	7	317
		4	1	4	27	38	30	392
		5	0	0	10	33	57	447
		6	0	1	12	35	52	438
		7	1	0	9	36	54	442
		8	0	0	17	39	44	427
11	Stiker symbol difabel	1	0	4	11	52	33	414

	tidak silau/menghalangi pandangan mata	2	2	11	55	28	4	321
		3	0	8	21	44	27	390
		4	0	1	13	38	48	433
		5	0	15	53	27	5	322
		6	3	27	48	21	1	290
		7	6	13	52	23	6	310
		8	4	21	47	24	4	303
		12	Terdapat symbol di setiap fasilitas terminal	1	0	2	12	42
2	1			8	40	40	11	352
3	0			1	17	41	41	422
4	1			0	7	37	55	445
5	7			32	41	17	3	277
6	3			23	45	27	2	302
7	5			26	48	18	3	288
8	3			5	62	25	5	324

Hasil diatas menunjukkan bahwa 87,5 % responden mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi ,terlihat rentang nilai tingkat kepuasan angka diatas 400. Hal ini menunjukkan fasilitas parkir difabel sudah baik bagi penyandang disabilitas , mereka berpendapat parkir yang tersedia tidak jauh dari pintu masuk terminal. Namun berbeda pada responden 3 yang menilai fasilitas parkir yang disediakan terminal Pulogebang kurang memuaskan ini terlihat dari Rentang nilai tingkat kepuasan menunjukan angka 292.

Simbol pengguna difabel merupakan salah satu komponen yang penting bagi penyandang difabel. Dimana symbol ini berfungsi membedakan fasilitas untuk umum dan khusus difabel. Dilihat dari diagram batang diatas menunjukkan beberapa Responden memberikan nilai sangat puas, puas dan beberapa lagi menilai symbol pada terminal Pulogebang kurang memuaskan , alasan yang disebutkan Responden kurang puas karena belum semua fasilitas penunjang dipasang symbol khusus difabel. Namun beberapa Responden menilai sudah sangat memuaskan karena symbol yang dipasang jelas terlihat dan warna symbol tidak terlalu menyilaukan mata.

Semua responden sangat puas dengan fasilitas Lift pada terminal Pulogebang ini ditunjukkan dengan Rentang nilai tingkat kepuasan 492. Responden banyak yang menilai bahwa lift yang disediakan sudah memenuhi standar difabel dimana terdapat pegangan (handle) di dalam lift untuk memudahkan difabel berpegangan dan juga papan tombol yang di letakan tidak terlalu tinggi ini memudahkan difabel menggunakan tombol untuk akses terminal.

Toilet terminal Pulogebang mendapat penilaian sangat puas terlihat banyak responden yang memberikan Rentang nilai diatas 400 dengan alasan beberapa faktor sudah memenuhi tingkat kepuasan difabel seperti terdapat pegangan (*handle*) didalam toilet kemudian ruang gerak yang cukup bagi pengguna kursi roda .

Fasilitas terminal difabel terminal Pulogebang menurut PP No.30 Tahun 2006 dapat dikatakan sudah memenuhi syarat. Setiap fasilitas yang tersedia di terminal dapat dengan mudah ditemukan karena akses menuju fasilitas yang cukup memadai. ini akan membantu difabel untuk menuju ke tempat yang mereka inginkan. Namun masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas penunjang tersebut seperti air pada toilet yang agak sedikit berbau dan volume air yang kecil.

Fasilitas difabel terminal Pulogebang sangat diperlukan dan harus terwujud untuk menyetarakan hak bagi penyandang disabilitas, dimana fasilitas penunjang ini membantu untuk akses ke beberapa tempat didalam terminal seperti, Kantin, ATM, Musholla dan lain-lain.. Sebagai pembanding, dilakukan pengamatan fasilitas di Mall Transmart di Cilandak Jakarta Selatan yang menyediakan fasilitas parkir bagi kaum difabel namun tidak menyediakan Eskalator khusus difabel, ini tentu akan menyulitkan untuk akses ke tempat yang akan dituju dalam Mall tersebut.

Analisis Kebutuhan Luasan Terminal Pulogebang

Analisis kebutuhan luasan terminal dilakukan berdasarkan volume penumpang jam puncak dan volume bus jam puncak. Standar yang digunakan untuk menghitung kebutuhan luasan terminal adalah berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan dan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Tahun 1993.

Hasil perhitungan kebutuhan luas ditampilkan dalam Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8: perbandingan fasilitas standar dan hasil survei

No	Variabel	Standar	Hasil Survei		
			Ukuran/jenis	Ada	Tidak
1.	Jalur Pemandu	- Tekstur Ubin garis bulat - Ubin peringatan diletakan dipersimpangan jalan	- Tekstur ubin garis bulat - Diletakan di persimpangan jalan	√ √	
2	Toilet	- Lebar Toilet Minimal 150 x 220cm - Kloset duduk - Lebar pintu min. 90cm	- 150 x 220 - Terdapat kloset duduk - Lebar 90cm	√ √	
3	Rambu & Marka	- Papan symbol diletakan diatas loket / pusat informasi - Papan symbol diletakkan diatas pintu keberangkatan - Alarm lampu darurat disetiap titik	- Terletak diatas pusat informasi - diletakan diatas pintu keberangkatan - tidak di setiap titik	√ √	√
4	Area Parkir	- Tempat parkir berjarak maks. 60 m dari bangunan. - Adanya Symbol khusus penyandang cacat.	- Jarak 8 m - terdapat symbol difabel	√ √	

Sumber: Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2006, *American with Disability Act (ADA) standart for accessible Design*

Pihak terminal Pulogebang telah membangun beberapa fasilitas penunjang bagi kaum disabilitas dimana diantaranya terdapat Jalur pemandu, Toilet, Rambu dan marka, serta area parkir. Namun dalam pengerjaannya fasilitas harus dibangun sesuai Peraturan Pemerintah No.30 tahun 2006 yang mengatur mengenai standarisasi bangunan atau fasilitas penunjang bagi kaum difabel. Berikut merupakan hasil Analisa perbandingan antara fasilitas hasil pengamatan dengan standar bangunan fasilitas difabel. Perbandingan Fasilitas Mall Transmart Cilandak dengan Pulogebang



Gambar2: Parkir khusus difabel Transmart Cilandak



Gambar 3: Lift Terminal Pulogebang

Parkir khusus difabel Mall Transmart Cilandak Jakarta Selatan sudah tersedia dan dilengkapi dengan Simbol yang jelas. Dengan fasilitas parkir khusus ini difabel mudah untuk akses masuk kedalam Mall. Area parkir ini sudah dilengkapi juga dengan bidang miring (RAMP). Pengguna kursi roda dapat dengan mudah memasuki Mall. Namun pada area parkir difabel Transmart Cilandak ini tidak dilengkapi dengan Jalur pedestrian sehingga sangat menyulitkan penyandang tuna netra bergerak

Bila dibandingkan dengan Area parkir yang ada di Terminal Pulogebang sudah dilengkapi dengan jalur pedestrian, sehingga area parkir Pulogebang nyaman dan aman digunakan bagi penyandang tuna netra. Jalur pedestrian ini sudah terhubung ke fasilitas-fasilitas lain seperti toilet, lift dan lain-lain

Mall Transmart Cilandak sudah dilengkapi dengan toilet khusus difabel. Namun untuk akses ke toilet ini sangat sulit bagi difabel penyandang kursi roda (*WheelChair*) karena letak toilet yang berada di lantai 2 dan tidak adanya Eskalator yang landai atau lift khusus difabel. Untuk itu pihak Transmart harus membangun fasilitas penunjang tersebut.

Berbeda halnya dengan toilet yang ada di terminal Pulogebang yang sangat mudah di akses oleh difabel karena letaknya ada di setiap lantai dan memiliki lift khusus difabel untuk menuju toilet.



Gambar 4: Toilet terminal Pulogebang



Gambar 5: escalator yang tersedia di Transmart

Pengunjung difabel mall Transmart ini masih dihadapkan pada kesulitan mengakses tempat-tempat di dalam Mall karena Eskalator yang tersedia tidak bisa digunakan bagi penyandang disabilitas terutama yang menggunakan kursi roda (*wheelchair*). Keadaan seperti ini seharusnya dapat di antisipasi pihak Mall Transmart tersebut, dengan membangun Eskalator yang landai atau dengan membangun lift khusus difabel. Sehingga alur pergerakan pengunjung difabel mulai dari tempat parkir sampai akses menuju tempat yang diinginkan dapat mudah dilalui.

Bila dibandingkan dengan Terminal Pulogebang sudah di lengkapi dengan lift khusus difabel. Lift ini sudah dilengkapi dengan pegangan tangan (*handle*).

6. SIMPULAN

Setelah menganalisis keadaan fasilitas penunjang terminal Pulogebang dapat disimpulkan dan saran sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil prediksi kebutuhan luas untuk pengembangan terminal bus tipe A, total kebutuhan luas untuk seluruh kelompok ruang sebesar 22.603 m², kebutuhan luas standar taman sebesar 6.322,5 serta cadangan pengembangan sebesar 19.603 m².
2. Responden secara umum mempunyai tingkat kepuasan berada pada rentang 391 menunjukkan kriteria PUAS. Responden merasa cukup nyaman dengan disediakannya fasilitas khusus penyandang difabel. Namun demikian beberapa responden menyatakan bahwa masih ada beberapa fasilitas yang belum disediakan yaitu pada area parkir tidak ada bidang miring (RAMP) yang memudahkan untuk berpindah dari area parkir sampai masuk ke lobby lantai
3. Fasilitas pelayanan bagi pengguna difabel di terminal telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian perhubungan RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Jendral Bina Marga, 1997, Manual Kapasitas Jalan Indonesia Jakarta
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Tahun 1993, Rancangan Pedoman Teknis dan penyelenggaraan terminal Angkutan Penumpang dan Barang, Jakarta
- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipt.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 tahun 1995
- Morlock, Edward K. 1985. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta. Erlangga
- M.N. Nasution; 2008; Manajemen Transportasi; Ghalia Indonesia 362
- Ofyaz Z, Tamin. 1997. Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi. Bandung. ITB
- Ofyaz Z Tamin, 2005; Dasar-dasar rekayasa transportasi jilid 1, Jakarta. Erlangga
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Pasal 1:4
- Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Gramedia, Jakarta, 2004, hal 8
- Zeithaml, V. A, dkk, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation, The Tree Press, New York*, 1999, hal 76