

### Kuesioner Importance Performance Analysis (IPA)

Survei ini dilakukan dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) yang mengambil judul Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda dengan tujuan untuk mengetahui standar pelayanan mutu terhadap terminal pemadu moda yang berada di bandara.

Kami mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah berkenan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di bawah ini.

#### I. Identitas Responden

- 1. Nama : .....
- 2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
- 3. Alamat : .....
- 4. Pekerjaan : .....
- 5. Asal Perjalanan : .....
- 6. Tujuan Perjalanan : .....
- 7. Jarak Rumah Ke Bandara : .....
- 8. Moda yang Digunakan : .....
- 9. Frekuensi penggunaan bandara : a. rutin/sering : ...../.....  
b. jarang



Keterangan : 1 = Sangat Buruk; 2 = Buruk; 3 = Cukup; 4 = Baik; 5 = Sangat Baik																	
No.	Variabel	Indikator	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Ketersediaan	fasilitas tempat sampah di terminal															
		fasilitas telepon, internet, tv, dll															
		tempat tunggu di terminal pemadu moda Bandara.															
		jumlah armada di terminal pemadu moda Bandara memadai.															
		alat <i>emergency dan</i> pos kesehatan di terminal pemadu moda Bandara.															
		fasilitas untuk difable di terminal pemadu moda Bandara.															
		jalur penghubung yang memadai antara terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan ata sebaliknya.															
		fasilitas papan informasi trayek yang memadai.															
		fasilitas toilet dengan jumlah yang memadai pada terminal.															
		jumlah petugas bandara yang memadai															
		troli atau petugas angkut ke apron.															
		papan penunjuk ke terminal pemadu moda															
		loket penjualan tiket bagi penumpang															
fasilitas kios/ATM/kantin.																	
fasilitas ibadah memadai di terminal pemadu moda.																	
2.	Keandalan	jadwal tetap untuk keberangkatan armada dari terminal pemadu moda Bandara?															
		jeda waktu dari armada satu dengan yang lain.															

Keterangan :  
 1 = Sangat Buruk; 2 = Buruk; 3 = Cukup; 4 = Baik; 5 = Sangat Baik

No.	Variabel	Indikator	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Keberangkatan armada sesuai dengan jadwal.															
		Kesesuaian jarak dengan waktu keberangkatan di terminal pemadu moda															
		Waktu yang cukup untuk menaik-turunkan penumpang di bandara.															
		pilihan jurusan dari armada yang sudah ada.															
		Ketepatan jadwal armada yang sudah ada dengan jam keberangkatan pesawat baik.															
		Petugas dapat membantu menangani permasalahan kesehatan.															
3.	Daya Tanggap	Kecepatan petugas bandara dalam melayani penumpang di terminal pemadu moda Bandara.															
		Ketepatan alur pelayanan di terminal pemadu moda Bandara.															
		Penumpang mudah mendapat informasi tentang jadwal keberangkatan di terminal pemadu moda bandara.															
		Saran dan pengaduan terhadap barang hilang dapat mudah dilakukan oleh penumpang dan sesuai.															
		Petugas dapat memahami permintaan penumpang.															
4.	Keamanan	Tingkat keamanan yang ada di terminal pemadu moda Bandara memadai.															
		Terdapat petugas keamanan pada terminal pemadu moda bandara.															
		Jumlah petugas keamanan telah sesuai dengan kondisi keramaian di terminal pemadu moda Bandara.															

Keterangan :  
 1 = Sangat Buruk; 2 = Buruk; 3 = Cukup; 4 = Baik; 5 = Sangat Baik

No.	Variabel	Indikator	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					Tingkat Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		kamera CCTV di setiap sudut terminal pemadu moda Bandara.															
		jalur evakuasi bencana di terminal pemadu moda Bandara.															
		Terdapat calo tiket di terminal pemadu moda bandara.															
		Tingkat kebisingan, bau kurang sedap atau pencahayaan di terminal pemadu moda cukup baik.															
5.	Kemudahan	Kesesuaian jarak antara terminal dengan apron.															
		Kesesuaian jarak tempuh dari terminal antar moda ke terminal keberangkatan.															
		Kondisi pergantian armada dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan.															
		Kesesuaian alur masuk dan keluar di terminal pemadu moda Bandara.															
		Kemudahan sirkulasi per ruang bagi penumpang															
		Tidak terdapat antrian dalam mendapatkan tiket.															
		Tidak terdapat kemacetan dalam mencapai terminal pemadu moda bandara.															

Untuk kuisisioner selanjutnya adalah mengenai kondisi yang diharapkan dari penumpang mengenai fasilitas yang berada pada terminal pemadu moda bandara. Responden diharapkan mengisi kuisisioner berdasar pilihan jawaban yang disediakan berikut ini :

No	Variabel	Sub Variabel	Pilihan
1.	Fasilitas armada	Bagaimana kondisi tempat tunggu di terminal pemadu moda Bandara?	a. Ruang tunggu khusus dengan tempat duduk tanpa AC b. Ruang tunggu khusus dengan tempat duduk dengan AC c. Pemisahan ruang tunggu smoking dan non smoking area d. ....
		Bagaimana kondisi armada yang ada di terminal pemadu moda Bandara?	a. Nyaman ber AC, semua dengan tempat duduk b. Nyaman ber AC dengan ekstra tempat berdiri c. Bus reguler tanpa AC, dengan daya tampung lebih banyak d. ....
		Bagaimana kondisi fasilitas untuk difable di terminal pemadu moda Bandara?	a. Jalur landai b. Petugas yang khusus membantu penumpang difable c. ....
		Bagaimana jarak jalur penghubung antara terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan	a. 100 meter b. 100 - 200 meter c. >200 m
2.	Jadwal	Apakah ada jadwal tetap untuk keberangkatan armada dari terminal pemadu moda Bandara?	a. ya b. tidak
		Apakah ada jeda waktu dari armada satu dengan yang lain?	c. Tidak ada jeda d. 5 menit e. 10 menit f. > 10 Menit
		Apakah keberangkatan armada sesuai dengan jadwal?	a. Sesuai jadwal b. Tidak sesuai jadwal c. ....
		Berapa jarak paling ideal dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan?	a. 100 Meter b. 250 Meter c. ....
		Apakah jadwal yang tersedia sudah sesuai dengan jadwal keberangkatan pesawat yang diinginkan?	a. Sesuai dengan jadwal b. tidak, sesuai dengan jadwal c. ketentuan lain .....
3.	Respon petugas	Bagaimana tingkat kecepatan petugas untuk melayani penumpang di terminal pemadu moda Bandara?	a. Cepat b. Cukup

No	Variabel	Sub Variabel	Pilihan
			c. Kurang cepat
		Bagaimana system pelayanan di terminal pemadu moda Bandara?	a. Mudah diikuti alurnya b. Kurang dipahami tanpa bantuan petugas
		Bagaimana cara penumpang mendapat informasi tentang jadwal keberangkatan di terminal pemadu moda Bandara?	a. Ada kotak informasi b. Ada pos informasi c. Ada petugas khusus di terminal pemadu moda d. ....
		Bagaimana cara penumpang mendapat fasilitas untuk saran dan pengaduan terhadap barang hilang dapat mudah dilakukan oleh penumpang dan sesuai?	a. Ada kotak informasi b. Ada pos informasi c. Ada petugas khusus di terminal pemadu moda .....
4.	Keamanan	Bagaimana tingkat keamanan yang ada di terminal pemadu moda Bandara?	a. ada petugas keamanan b. ada CCTV c. ....
		Bagaimana jumlah petugas keamanan?	a. 2 orang b. 5 orang c. ....
		Apakah ada jalur evakuasi bencana di terminal pemadu moda Bandara?	a. ada b. tidak ada/tidak tahu
5.	Aksesibilitas	Bagaimana Jarak yang dikehendaki penumpang antara terminal dengan apron?	d. 50 meter e. 100 meter f. 250 meter g. ....
		Apakah ada pergantian moda dari terminal pemadu moda ke terminal keberangkatan?	a. Bus b. Mobil terminal c. ....
6.	Petugas	Bagaimana tingkat kecakapan petugas dalam menyampaikan informasi?	a. Penjelasan mudah dimengerti b. Petugas ramah c. Memahami lebih dari 1 bahasa d. ....
		Bagaimana perlakuan petugas kepada penumpang?	a. Memberikan penjelasan b. Memberikan bantuan saat ada kesulitan c. ....

Contoh Desain dan Referensi Terminal Pemadu Moda di Indonesia



Terminal Pemadu Moda di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta



Terminal Pemadu Moda di T1 Bandara Juanda, Sidoarjo



Terminal Pemadu Moda di Bandara Blimbingsari, Banyuwangi



Terminal Pemadu Moda di Bandara Sentani, Papua



Terminal Pemadu Moda di Bandara International Lombok, Lombok



Terminal Pemadu Moda di Bandara Hang Nadim, Batam

Desain



Desain Jalur Keberangkatan



Desain Toilet + fasilitas difable



Desain Pos Keamanan



Desain Pos Kesehatan



Desain Ruang Tunggu



Desain Keseluruhan Terminal Pemadu  
Moda

Apabila ada masukan ataupun sub variable yang belum masuk pada kolom tersebut dan menurut anda itu merupakan sub variable yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang belum sesuai serta perlu adanya perbaikan dapat anda tuliskan pada kolom dibawah ini.

Saran :



*Terimakasih atas partisipasinya.*

