

**ANALISIS KINERJA PENGEMBANGAN TERMINAL MADYOPURO  
SEBAGAI REST AREA**

**SKRIPSI**

**TEKNIK SIPIL**

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Teknik



**FREDDA SETYA H A A**

**NIM. 175060100111004**

**YASHINTA PETRINA SARI**

**NIM. 175060107111040**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**MALANG**

**2021**





**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KINERJA PENGEMBANGAN TERMINAL MADYOPURO  
SEBAGAI REST AREA**

**SKRIPSI**

**TEKNIK SIPIL**

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**YASHINTA PETRINA SARI**  
**NIM. 175060107111040**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing  
Pada tanggal 9 Januari 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., Ph.D

Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc.

NIP. 19640709 199002 1 001

NIK. 201304 880705 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Eng. Ir. Indradi Wijatmiko, ST., M.Eng (Prac.)

NIP. 19810220 200604 1 002





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan atas berkahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “ Analisis Kinerja Pengembangan Terminal Madyopuro sebagai *Rest Area*” dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, bagi penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. Eng. Alwafi Pujiraharjo., ST., MT.** dan **Ibu Dr. Eng. Eva Arifi, ST., MT.,** selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak **Dr. Eng Indradi W., ST, M.Eng (Prac.)** selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Bapak **Prof. Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan memberi saran serta masukan untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
4. Ibu **Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc.** selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan memberi saran serta masukan untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
5. Ibu **Lasmini Ambarwati, ST., M.Eng.** selaku Dosen Penguji Skripsi penulis.
6. Bapak **Hendi Bowoputro, ST., MT.** selaku Dosen Penguji Komprehensif penulis.
7. Bapak **Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng., Ph.D** selaku Dosen Penguji Komprehensif penulis.
8. Keluarga besar penulis, teman - teman serta pihak yang membantu dan mendukung proses pengerjaan skripsi.

Malang, November 2021

Penulis



**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR**.....ii

**DAFTAR ISI**.....iii

**DAFTAR TABEL**.....vii

**DAFTAR GAMBAR**.....x

**DAFTAR LAMPIRAN**.....xiii

**RINGKASAN**..... xv

**SUMMARY**..... xvii

**BAB I PENDAHULUAN**..... 1

    1.1 Latar belakang ..... 1

    1.2 Identifikasi Masalah ..... 3

    1.3 Rumusan Masalah ..... 4

    1.4 Batasan Masalah ..... 4

    1.5 Tujuan Penelitian ..... 4

    1.6 Manfaat Penelitian ..... 4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**.....6

    2.1. Terminal ..... 6

        2.1.1. Pengertian Terminal Penumpang ..... 6

        2.1.2. Kelayakan Terminal ..... 7

        2.1.3. Terminal Wisata ..... 7

        2.1.4. Standar Pelayanan Terminal Penumpang ..... 7

    2.2. Rest Area / Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) ..... 8

        2.2.1 Definisi Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) ..... 8

        2.2.2 Jenis - Jenis Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) ..... 8

    2.3. Kendaraan Umum ..... 9

        2.3.1 Jenis Angkutan Orang ..... 9





2.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	10
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>13</b>
3.1	Kerangka Pengerjaan .....	13
3.2	Lokasi Studi .....	14
3.3	Tahapan Penelitian .....	14
3.3.1	Studi Literatur .....	14
3.3.2	Survei Pendahuluan .....	14
3.3.3	Waktu Pengumpulan Data .....	14
3.3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	14
3.3.5	Jenis dan Sumber Data .....	15
3.3.6	Kerangka Pemikiran .....	15
3.3.7	Metode Pengumpulan Data .....	16
3.3.8	Pengolahan Data .....	17
3.3.9	Teknik Pengukuran Data .....	17
3.3.10	Variabel Penelitian .....	19
3.3.11	Analisis Data .....	19
3.3.12	Penyusunan Kesimpulan dan Rekomendasi .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>21</b>
4.1.	Gambaran Umum Terminal Madyopuro .....	21
4.1.1.	Lokasi Terminal Madyopuro .....	21
4.1.2.	Tapak Terminal Madyopuro .....	22
4.1.3.	Pelaksanaan Survei Wawancara di Terminal Madyopuro .....	23
4.1.4.	Analisis Hasil Survei Terminal Madyopuro .....	24
4.2.	Analisis Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Terminal Madyopuro .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>73</b>
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	73

DAFTAR PUSTAKA ..... 75

LAMPIRAN ..... 77







# UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1	Jenis - Jenis Terminal .....	6
Tabel 2. 2	Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang .....	7
Tabel 2. 3	Standar Pelayanan Terminal Penumpang .....	8
Tabel 2. 4	Jenis - Jenis Tempat Istirahat dan Pelayanan .....	9
Tabel 2. 5	Jenis - Jenis Angkutan Umum .....	10
Tabel 2. 6	Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel .....	19
Tabel 4. 1	Detail Luasan Fasilitas Terminal Madyopuro .....	23
Tabel 4. 2	Evaluasi Keselamatan .....	24
Tabel 4. 3	Evaluasi Keamanan.....	25
Tabel 4. 4	Evaluasi Keandalan/ Keteraturan .....	26
Tabel 4. 5	Evaluasi Kenyamanan.....	27
Tabel 4. 6	Evaluasi Kemudahan/ keterjangkauan.....	29
Tabel 4. 7	Evaluasi Kesetaraan.....	30
Tabel 4. 8	Karakteristik Penilaian Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas .....	48
Tabel 4. 9	Karakteristik Penilaian Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas .....	48
Tabel 4. 10	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Keselamatan.....	50
Tabel 4. 11	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Keselamatan .....	52
Tabel 4. 12	Tabel Rataan Fasilitas Keselamatan .....	53
Tabel 4. 13	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan .....	53
Tabel 4. 14	Analisis Diagram Keselamatan .....	54
Tabel 4. 15	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Keamanan .....	55
Tabel 4. 16	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Keamanan.....	56
Tabel 4. 17	Tabel Rataan Fasilitas Keamanan.....	56
Tabel 4. 18	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan .....	57
Tabel 4. 19	Analisis Diagram Kartesius Keamanan .....	57





Tabel 4. 20	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kehandalan / Keteraturan.....	59
Tabel 4. 21	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kehandalan / Keteraturan.....	60
Tabel 4. 22	Rataan Fasilitas Kehandalan / Keteraturan.....	60
Tabel 4. 23	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan.....	61
Tabel 4. 24	Analisis Diagram Kehandalan / Keteraturan.....	61
Tabel 4. 25	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kenyamanan.....	63
Tabel 4. 26	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kenyamanan.....	64
Tabel 4. 27	Rataan Fasilitas Kenyamanan.....	65
Tabel 4. 28	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Kenyamanan.....	65
Tabel 4. 29	Analisis Diagram Kartesius Kenyamanan.....	66
Tabel 4. 30	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan.....	67
Tabel 4. 31	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan.....	68
Tabel 4. 32	Rataan Fasilitas Kemudahan / Keterjangkauan.....	68
Tabel 4. 33	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan.....	69
Tabel 4. 34	Analisis Diagram Kartesius Kemudahan / Keterjangkauan.....	69
Tabel 4. 35	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kesetaraan.....	70
Tabel 4. 36	Pengolahan Data <i>Kuesioner</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) Fasilitas Pelayanan Kesetaraan.....	71
Tabel 4. 37	Rataan Fasilitas Kesetaraan.....	72
Tabel 4. 38	Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Kesetaraan.....	72
Tabel 4. 39	Analisis Diagram Kartesius Kesetaraan.....	72







# UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kuadran *Importance - Performance Analysis* ..... 11

Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian..... 13

Gambar 3. 2 Peta Lokasi ..... 14

Gambar 4. 1 Peta lokasi ..... 21

Gambar 4. 2 Tapak Terminal Madyopuro..... 22

Gambar 4. 3 Fasilitas pelayanan keselamatan di Terminal Madyopuro ..... 25

Gambar 4. 4 Fasilitas pelayanan keamanan di Terminal Madyopuro ..... 26

Gambar 4. 5 Fasilitas pelayanan kehandalan / keteraturan di Terminal Madyopuro. 27

Gambar 4. 6 Fasilitas pelayanan kenyamanan di Terminal Madyopuro ..... 28

Gambar 4. 7 Fasilitas pelayanan kemudahan / keterjangkauan di Terminal Madyopuro..... 29

Gambar 4. 8 Pendapat responden terhadap lajur pejalan kaki dan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar) ..... 31

Gambar 4. 9 Pendapat responden terhadap aspek keselamatan..... 33

Gambar 4. 10 Pendapat responden terkait aspek keamanan ..... 35

Gambar 4. 11 Pendapat responden terkait aspek kehandalan ..... 37

Gambar 4. 12 Pendapat responden terkait Ruang Tunggu, Toilet, Mushola, Taman dan Rumah Makan..... 39

Gambar 4. 13 Pendapat responden terkait Lampu penerangan ruangan, Tempat Istirahat Awak Kendaraan, Area Merokok, Drainase dan Fasilitas Kebersihan serta Petugas kebersihan..... 41

Gambar 4. 14 Pendapat responden terhadap berbagai aspek kemudahan..... 43

Gambar 4. 15 Pendapat responden terkait tempat naik / turun penumpang, Area parkir kendaraan umum dan probadi, informasi pelayanan dan informasi angkutan jalan. .... 44

Gambar 4. 16 Pendapat responden mengenai Ruang ibu menyusui..... 46

Gambar 4. 17 Diagram Kartesius Keselamatan..... 53

Gambar 4. 18 Diagram Kartesius Keamanan ..... 57

Gambar 4. 19 Diagram Cartesius Kehandalan / Keteraturan ..... 61

Gambar 4. 20 Diagram Kartesius Kenyamanan ..... 65

Gambar 4. 21 Diagram Kartesius Kemudahan / Keterjangkauan..... 69





Gambar 4. 22 Diagram Kartesius Kesetaraan ..... 72







# UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*Halaman ini sengaja dikosongkan*





**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Survei Keefektifan Pelayanan Terminal Madyopuro ..... 78  
Lampiran 2 : Rekap Hasil Survei Keefektifan Pelayanan Terminal Madyopuro ..... 91  
Lampiran 3 : Kuesioner Survei Kepentingan Pelayanan Terminal Madyopuro ..... 102  
Lampiran 4 : Rekap Hasil Survei Keefektifan Pelayanan Terminal Madyopuro ..... 115  
Lampiran 5 : Dokumentasi Kegiatan Survei di Terminal Madyopuro ..... 128







# UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*Halaman ini sengaja dikosongkan*





**RINGKASAN**

**YASHINTA PETRINA SARI dan FREDDA SETYA HASTI A. A.**, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, November 2021, *Analisis Kinerja Pengembangan Terminal Madyopuro Sebagai Rest Area*, Dosen Pembimbing: Prof. Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., Ph.D dan Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc.

Potensi wisata yang ada di sekitar Kota Malang menyebabkan banyaknya wisatawan yang datang baik dengan kendaraan pribadi maupun dengan bus, terutama wisatawan yang datang melewati pintu tol Madyopuro. Sehingga Terminal Madyopuro berpotensi menjadi terminal wisata *Rest Area*. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah melakukan analisis kinerja Terminal Madyopuro untuk dijadikan *Rest Area* di daerah tersebut dan mengidentifikasi fasilitas yang diperlukan dalam pengembangan Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area*.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari wawancara untuk mengetahui kondisi dan kinerja fasilitas Terminal hingga saat ini. Metode yang digunakan untuk mengolah data adalah Metode IPA (*Importance – Performance Analysis*). Metode ini mengukur hubungan antara persepsi pengguna Terminal dan tingkat penerapan terhadap fasilitas yang ada pada Terminal Madyopuro. Responden yang digunakan berjumlah 100 orang dengan yang merupakan masyarakat Kota Malang yang berumur 17 tahun ke atas dan pernah menggunakan terminal minimal 1 (satu kali). Pada penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Terminal Penumpang. Penelitian ini didefinisikan 2 variabel, yaitu variabel Kepentingan dan variabel Kinerja Penerapan (Aspek Keselamatan, Keamanan, Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan, Kesetaraan).

Hasil evaluasi didapatkan kondisi eksisting Terminal Madyopuro dimana beberapa fasilitas masih kurang dalam pelayanan di masyarakat seperti aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Dari hasil analisis dengan metode IPA didapatkan hasil dimana ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan serta dipertahankan antara lain lajur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, informasi fasilitas keselamatan, ketersediaan fasilitas keamanan, kantor manajemen system informasi, rumah makan, fasilitas dan petugas kebersihan, letak jalur keberangkatan dan letak jalur



kedatangan, alat pemadam kebakaran, petugas keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis, ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dan ruang ibu menyusui. Sedangkan fasilitas yang perlu dipertimbangkan kembali adalah jalur evakuasi, informasi fasilitas kesehatan, media pengaduan gangguan keamanan, petugas operasional terminal, taman, area merokok, drainase, pos dan petugas kesehatan, pos dan petugas pemeriksa kendaraan umum, fasilitas perbaikan kendaraan umum, jadwal kendaraan umum dalam / luar trayek secara tertulis, lampu penerangan ruangan, tempat istirahat awak kendaraan, dan informasi pelayanan, informasi angkutan jalan.

Kata kunci : Terminal, *Rest Area*, Metode IPA, Fasilitas, Terminal Madyopuro, Terminal Tipe C





**SUMMARY**

**YASHINTA PETRINA SARI dan FREDDA SETYA HASTI A. A.**, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, November 2021, *Performance Analysis Of Madyopuro Terminal Development as a Rest Area*, Dosen Pembimbing: Prof. Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., Ph.D dan Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc.

The tourism potential around Malang City causes many tourists to come either by private vehicle or by bus, especially tourists who come through Madyopuro toll gate. So Madyopuro Terminal has the potential to become a Rest Area tourist terminal. The purpose of this research is to analyze the performance of Madyopuro Terminal to serve as a Rest Area around and identify the facilities needed in developing Madyopuro Terminal into a Rest Area.

The data needed in this study were obtained from interviews to determine the condition and performance of terminal facilities until now. The method used to process the data is the IPA (Importance – Performance Analysis) method. The respondents used were 100 people who were people of Malang City aged 17 years and over and had used the Terminal at least 1 (one time). This study refers to the Regulation of the minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 40 of 2015 concerning Standards for Passenger Terminal Services. This method measures the relationship between tourist perceptions and the level of application of existing facilities at Madyopuro Terminal. In this study, 2 variables were defined, namely the Importance variable and the Implementation Performance variable (Aspects of Safety, Security, Order, Convenience, Ease, Equality).

The evaluation results obtained the existing condition of Madyopuro Terminal where some facilities are still lacking in public services such as aspects of safety, security, and comfort. From the results of the analysis using the IPA method, it is found that several facilities need to be improved and maintained, including pedestrian lanes, road safety facilities, information on safety facilities, availability of security facilities, information system management offices, restaurants, facilities and cleaners, lane location, departure and the location of the arrival route, fire extinguishers, security officers, arrival and departure schedules as well as written tariffs, waiting rooms, toilets, places of worship, and nursing mothers' rooms. While the facilities that need to be reconsidered are





evacuation routes, information on health facilities, media for complaints of security disturbances, terminal operational officers, parks, smoking areas, drainage, post and health workers, post and public transport inspectors, public transportation repair facilities, public transportation schedules. inside/outside the route in writing, room lighting, vehicle crew Rest Areas, and service information, road transportation information.

Keywords: Terminal, Rest Area, IPA Method, Facilities, Terminal Madyopuro, Terminal Type C





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Transportasi merupakan hal yang tidak asing bagi masyarakat, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk transportasi haruslah berjalan dengan baik. Berjalan baik yang dimaksud yaitu proses perpindahan berjalan dengan lancar, aman, nyaman, dan efisien. Dengan kata lain kebutuhan transportasi harus dimbangi dengan penyediaan prasarana transportasi secara proporsional, karena transportasi sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari.

Kota Malang merupakan kota terpadat di Jawa Timur setelah Kota Surabaya, semakin meningkatnya kepadatan suatu penduduk di suatu daerah maka semakin meningkat pula kebutuhan transportasi. Selain disebut Kota Pendidikan, Kota Malang yang terletak di dataran tinggi memiliki banyak tempat wisata bagus dan menarik bagi masyarakat luar kota untuk datang terutama di Kota Malang bagian timur dan selatan. Kota Malang juga mulai mengembangkan potensinya antara lain dengan mengembangkan Kampung Warna – Warni, Kampung Biru, dan yang sedang dibangun yaitu Malang Heritage. Dari fakta – fakta yang ada, maka Kota Malang harus mampu mengembangkan sarana dan prasarana yang terintegrasi dengan baik.

Kota Malang terletak di lokasi yang cukup strategis yaitu sebagai penghubung bila masyarakat melintas dari kota satu ke kota lainnya. Dari hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor pendukung untuk mendatangkan banyak wisatawan dari luar Kota Malang untuk datang di Kota Malang atau bahkan hanya untuk singgah.

Selain letaknya yang strategis, Kota Malang juga dikelilingi oleh beragam pantai dan pegunungan. Karena banyaknya ragam sumber daya alam yang tidak dimiliki oleh kota lain, sehingga banyak masyarakat dari luar Kota Malang datang untuk melakukan kegiatan ekonomi, bahkan dari sumber daya alam tersebut dapat menarik wisatawan untuk berekreasi.



Keberadaan terminal dalam kehidupan masyarakat merupakan hal yang sangat penting, terutama sebagai sarana penghubung dari suatu moda ke moda transportasi lainnya agar perpindahan barang maupun aktivitas manusia dari asal menuju tujuan bisa berjalan dengan baik. Keberadaan terminal juga dapat mengembangkan banyak faktor, antara lain segi sistem transportasi, segi ekonomi, dan dampak terhadap lingkungan yang ditimbulkan.

Sawojajar merupakan salah satu daerah di Kota Malang yang mana daerahnya sudah maju dan berkembang. Di daerah Sawojajar terdapat pintu Tol Madyopuro (Pandaan – Malang) yang bertujuan untuk menghubungkan dua daerah di Provinsi Jawa Timur, yaitu Kota Pandaan dan Kota Malang sebagai alternatif pemecah kepadatan lalu lintas, sehingga dapat melancarkan dan mengurangi kepadatan lalu lintas dari Pandaan menuju Kota Malang maupun sebaliknya. Pintu Tol Madyopuro juga digunakan masyarakat dari luar kota sebagai jalan alternatif untuk melanjutkan perjalanan menuju daerah Gadang, Kepanjen, maupun daerah lainnya. Tidak jauh dari pintu Tol terdapat Terminal Madyopuro, terminal yang dapat digolongkan kedalam terminal tipe C yang melayani trayek angkutan dalam kota dan desa. Selain lokasinya yang dekat dengan pintu tol, Terminal Madyopuro dilewati oleh masyarakat jika akan menuju Gadang, Blitar, Kribet dan Gribik (arah barat dari arah tol), Tumpang, serta Bandara Abdurachman Saleh (arah timur dari arah tol).

Berdasarkan survei pendahuluan pada kondisi terminal didapatkan bahwa sebelum virus Corona-19 melanda terutama di Kota Malang, terminal ini memiliki kinerja yang terus menurun. Salah satu faktornya disebabkan oleh perkembangan teknologi pada bidang transportasi online sehingga produktivitas angkutan umum menjadi kurang efisien. Tak hanya disebabkan oleh perkembangan era digital, jumlah kendaraan pribadi Kota Malang juga mempengaruhi efektifitas terminal tersebut. Terdapat sebanyak 91.299 kendaraan mobil penumpang dan 361.329 sepeda motor (BPS,2020).

Berdasarkan data tersebut, kendaraan pribadi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat saat ini. Dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan pribadi, maka masyarakat akan lebih jarang menggunakan kendaraan umum dan menyebabkan kinerja terminal yang kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan kondisi di atas terdapat dua permasalahan yang sepertinya dapat dipadukan. Potensi wisata seperti Gunung Bromo – Semeru dan pantai Malang Selatan menyebabkan banyaknya wisatawan yang menuju ke Malang baik dengan kendaraan pribadi maupun dengan bus, terutama wisatawan yang datang melewati pintu tol



Madyopuro. Oleh sebab itu, Terminal Madyopuro dapat dikembangkan menjadi *Rest Area*/ Terminal Wisata. Untuk itu diharapkan pengembangan Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area* / Terminal Wisata dapat membantu meningkatkan kinerja Terminal tersebut, meningkatkan ekonomi masyarakat sekitar dan menambah daya tarik masyarakat.

Agar tidak menimbulkan dampak negatif yang merugikan kepada pihak angkutan umum, angkutan – angkutan yang ada tetap digunakan untuk memindahkan wisatawan dari Terminal Madyopuro ke tempat wisata yang diinginkan, sehingga angkutan umum tersebut bisa lebih aktif beroperasi. Selain itu Terminal Madyopuro ini nantinya direncanakan akan menjadi titik poin untuk pemberangkatan ke beberapa tempat wisata yang ada di Kota Malang atau *starting point* pemberangkatan mobil *jeep* yang akan mengantarkan wisatawan ke Taman Nasional Gunung Tengger Semeru (Bromo), Gunung Semeru via Malang, serta masyarakat yang ingin berwisata ke pantai di Malang Selatan.

Evaluasi kinerja pengembangan Terminal Madyopuro sebagai *Rest Area* berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 dan diolah menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*). Metode IPA ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi wisatawan dan tingkat penerapan terhadap fasilitas yang ada pada Terminal Madyopuro, yang dikenal dengan *quadrant analysis*. Pada *quadrant analysis* ini ditampilkan grafik Cartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang mendefinisikan tentang hubungan antara tingkat kinerja penerapan fasilitas Terminal Madyopuro dengan tingkat kepentingan kinerja fasilitas menurut wisatawan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Terminal Madyopuro merupakan tempat strategis untuk masyarakat yang datang dari luar Kota Malang untuk singgah maupun melanjutkan perjalanan menuju daerah Gadang, Kepanjen dan daerah lainnya. Walaupun masih digunakan, namun banyak angkutan umum yang setiap harinya mengalami penurunan. Dengan adanya wisata di sekitar Kota Malang seperti Gunung Bromo – Semeru dan pantai selatan yang mana masyarakat dari luar kota datang dari arah pintu tol Madyopuro, Terminal Madyopuro berpotensi untuk dapat dikembangkan menjadi *Rest Area*. Oleh karena itu dari permasalahan di atas, maka diperlukan evaluasi uji kelayakan *Rest Area* di daerah tersebut dan bagaimana langkah selanjutnya yang dapat dilakukan dan cara untuk mengatasi kekurangan – kekurangan yang ada.



### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, pengembangan *Rest Area* di Terminal Madyopuro dapat menimbulkan suatu permasalahan untuk penelitian kali ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi eksisting Terminal Madyopuro hingga saat ini?
2. Bagaimana kondisi Terminal Madyopuro berdasarkan persepsi masyarakat terhadap fasilitas Terminal Madyopuro dengan metode *Importance – Performance Analysis*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam penelitian ini tidak melebar dan fokus pada inti permasalahan, maka diperlukan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi studi adalah di Terminal Madyopuro, yang terletak di Jl. Danau Jonge No.1, Kedungkandang, Kota Malang.
2. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang pernah menggunakan Terminal Madyopuro.
3. Responden merupakan masyarakat Kota Malang berumur 17 tahun ke atas dan pernah menggunakan Terminal Madyopuro setidaknya 1 (satu) kali.
4. Tidak mengkaji masalah teknis pada Terminal Madyopuro

### 1.5 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kondisi eksisting Terminal Madyopuro hingga saat ini.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi fasilitas yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali dalam pengembangan Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area* berdasarkan persepsi masyarakat yang pernah menggunakan terminal tersebut.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan agar diperoleh manfaat yaitu:

1. Evaluasi kondisi yang diharapkan dapat dijadikan referensi bagi Pemerintah Kota Malang untuk kebijakan pengembangan Terminal Madyopuro sebagai *Rest Area*.
2. Bagi penulis sendiri hal ini merupakan salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dan mengasah kemampuan berpikir sebelum terjun ke dalam masyarakat.



3. Bagi mahasiswa lain, dapat dipakai sebagai acuan dalam pengembangan dari penulisan skripsi ini.





**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Terminal**

**2.1.1. Pengertian Terminal Penumpang**

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan menyebutkan bahwa terminal adalah prasarana transportasi jalan yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan atau barang serta mengatur jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan yang merupakan salah satu jaringan transportasi.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan yang digunakan untuk memuat dan menurunkan penumpang, mengatur jadwal kedatangan maupun keberangkatan dan merupakan prasarana yang digunakan untuk perpindahan antar moda transportasi. Jenis - Jenis Terminal Penumpang terbagi menjadi 3 yaitu: terminal penumpang tipe A, tipe B, dan tipe C. Ketiga jenis terminal tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2. 1      Jenis - Jenis Terminal

No.	Jenis Terminal	Keterangan
1	Terminal penumpang tipe A	Terminal yang berfungsi untuk melayani kendaraan umum angkutan antar pedesaan, kota, provinsi, dan/atau lintas negara
2	Terminal penumpang tipe B	Terminal yang berfungsi untuk melayani kendaraan umum angkutan antar pedesaan, kota, provinsi
3	Terminal penumpang tipe C	Terminal yang berfungsi untuk melayani kendaraan umum angkutan antar pedesaan

(Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan)



### 2.1.2. Kelayakan Terminal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995, Kriteria kelayakan terminal dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok antara lain : Fasilitas terminal

- Terminal Utama =  $\pm 5$  ha untuk Pulau Jawa dan Sumatra, 3 ha untuk pulau lainnya.
- Terminal Cabang = terminal yang bergantung sesuai kebutuhan
- Terminal Madya =  $\pm 3$  ha untuk Pulau Jawa dan Sumatra, 2 ha untuk pulau lainnya.

meliputi toilet, musholla, kios, ruang pengobatan, ruang informasi atau pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, dan taman, lokasi terminal, jasa pelayanan terminal (jasa penggunaan tempat parkir kendaraan, tempat untuk menaik dan menurunkan penumpang), pembangunan dan pengoperasian terminal.

Lokasi terminal berdasarkan ruang terminal memiliki ciri sebagai berikut:

Klasifikasi berdasarkan tingkat pelayanan terminal penumpang terbagi menurut tipe terminal yang dijelaskan pada Tabel 2.2 di bawah ini.

Tabel 2. 2 Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang

No	Tipe Terminal	Jumlah Arus Kendaraan (kend/jam)
1	Terminal Tipe A	50 – 400
2	Terminal Tipe B	25 – 50
3	Terminal Tipe C	25

(Sumber: Departemen Perhubungan Darat,1995)

### 2.1.3. Terminal Wisata

Terminal wisata merupakan sarana dan prasarana fasilitas umum sebagai tempat menunggu, memuat dan menurunkan penumpang yang ingin melakukan perjalanan wisata ke tempat wisata atau dapat juga didefinisikan sebagai penghubung antar-moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti akomodasi, kios, pusat perbelanjaan oleh - oleh, area penginapan, area parkir, dan sebagainya.

(Dodi Indra Pramana, 2020)

### 2.1.4. Standar Pelayanan Terminal Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015, Standar pelayanan terminal penumpang merupakan titik ukur yang digunakan sebagai pedoman atau acuan kualitas pelayanan masyarakat pengguna terminal yang cepat, berkualitas, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan terminal penumpang dijelaskan pada Tabel 2.3 di bawah ini.



Tabel 2.3 Standar Pelayanan Terminal Penumpang

Pelayanan	Keterangan
Pelayanan keselamatan	Lajur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, pos dan petugas Kesehatan, pos dan petugas kelayakan kelaikan kendaraan umum, fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan.
Pelayanan keamanan	Fasilitas keamanan, media pengaduan gangguan keamanan, dan petugas keamanan.
Pelayanan kehandalan/keteraturan	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan dan besaran tarif secara tertulis, jadwal kendaraan dalam atau tidak dalam trayek secara tertulis, loket penjualan tiket, kantor penyelenggara terminal (ruang kendali), dan petugas operasional terminal.
Pelayanan Kenyamanan	Ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, taman, rumah makan, fasilitas dan petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, area merokok, drainase, area yang tersedia jaringan internet, ruang baca, dan lampu penerangan ruangan.
Pelayanan kemudahan/keterjangkauan	Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan, informasi pelayanan dan angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum, tempat penitipan barang, fasilitas pengisian baterai, tempat naik dan turun penumpang, serta area parkir.
Pelayanan kesetaraan	Fasilitas penyandang cacat (difabel), dan ruang ibu menyusui

(Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015)

## 2.2. Rest Area / Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)

### 2.2.1 Definisi Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018, Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) adalah tempat untuk beristirahat yang dilengkapi berbagai fasilitas umum bagi pengguna jalan.

### 2.2.2 Jenis - Jenis Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018, Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) dibagi menjadi 3 tipe yaitu: Tipe A, Tipe B dan Tipe C. Ketiga jenis tempat istirahat dan pelayanan dijelaskan pada Tabel 2.4 di bawah ini.





Tabel 2. 4 Jenis - Jenis Tempat Istirahat dan Pelayanan

No.	Jenis TIP	Keterangan
1	Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe A	Tempat istirahat yang dilengkapi dengan fasilitas umum seperti Pusat Anjungan Tunai (ATM) dengan fasilitas isi ulang kartu tol, klinik kesehatan, stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU), restoran, warung atau kios, minimarket, mushola, toilet, parkir, bengkel dan ruang terbuka hijau.
2	Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe B	Tempat istirahat yang dilengkapi fasilitas umum seperti Pusat Anjungan Tunai (ATM) dengan fasilitas isi ulang kartu tol, warung atau kios, toilet, mushola, minimarket, parkir, restoran, dan ruang terbuka hijau.
3	Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe C	Tempat istirahat yang hanya dioperasikan saat libur panjang, libur lebaran natal dan tahun baru yang dilengkapi fasilitas umum seperti warung atau kios, toilet, mushola, dan sarana parkir yang bersifat sementara

(Sumber: Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018)

### 2.3. Kendaraan Umum

Kendaraan umum didefinisikan sebagai kendaraan yang disediakan dan dipergunakan untuk kepentingan bersama / umum dan dipungut biaya (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan).

#### 2.3.1 Jenis Angkutan Orang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum

Dalam Trayek, jenis angkutan umum dapat dibagi menjadi 6 bagian yang dijelaskan pada

Tabel 2.5 di bawah ini, yaitu:



Tabel 2. 5 Jenis - Jenis Angkutan Umum

No.	Jenis Angkutan Umum	Keterangan
1	Angkutan antar kota antarprovinsi	Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari 1 (satu) daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
2	Angkutan antar kota dalam provinsi	Angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
3	Angkutan perkotaan	Angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.
4	Angkutan pedesaan	Angkutan dari satu tempat ke tempat yang lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan.
5	Angkutan massal	Angkutan yang mengangkut orang dengan kapasitas angkut massal dengan jalur khusus.

(Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019)

#### 2.4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) yang digunakan sebagai acuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi masyarakat dan tingkat penerapan terhadap fasilitas yang ada pada Terminal Madyopuro, dikenal pula sebagai *quadrant analysis*.

(Anang Bakhtiar, 2014)

Pada metode IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data. Pada metode IPA ini terdapat dua buah variabel yaitu : X dan Y, yang mana adanya perbedaan pada keterangan sumbu, yaitu sumbu X merupakan tingkat kepentingan (*Importance*) dan sumbu Y merupakan tingkat kinerja penerapan (*Performance*).

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan item kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dengan menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap item dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots (2.1)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana :





$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kepentingan fasilitas

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat kinerja penerapan fasilitas

$n$  = Jumlah responden

Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja penerapan untuk fasilitas pada Terminal Madyopuro dengan rumus

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{n} \dots \dots \dots (2.3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{y}_i}{n} \dots \dots \dots (2.4)$$

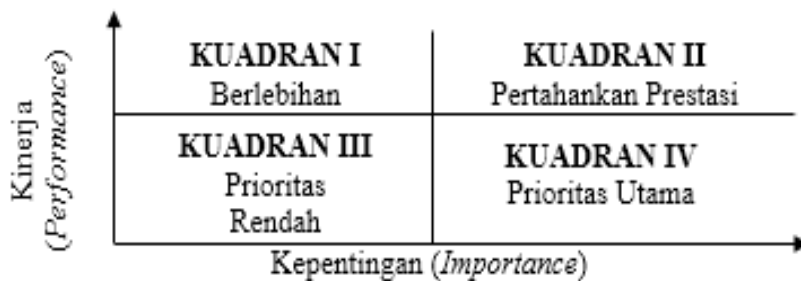
Dimana :

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata kepentingan fasilitas

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata kinerja penerapan fasilitas

$n$  = Jumlah responden

Untuk nilai  $\bar{X}_i$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, dengan sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (X), sedangkan nilai  $\bar{Y}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yang mencerminkan kinerja penerapan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan fasilitas pada Terminal Madyopuro tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan.



Gambar 2. 1 Kuadran Importance - Performance Analysis sumber (Anang Bakhtiar, 2014)

Pada diagram kartesius gambar 2.1 ini terdapat empat kuadran (Putu Angga, 2009:18), yaitu :

- a. Kuadran I (Berlebihan)

Kelayakan fasilitas Terminal Madyopuro dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden serta dirasakan terlalu berlebihan.

- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)





Kelayakan fasilitas Terminal Madyopuro yang terdapat di dalam kuadran ini menunjukkan kelayakan fasilitas tersebut penting serta kelengkapannya sudah sesuai dan kelayakan fasilitas ini perlu dipertahankan untuk selanjutnya.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah) :

Kuadran ini menganggap kelayakan fasilitas Terminal Madyopuro kurang penting bagi responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Peningkatan pada kelayakan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali serta karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden terbilang kecil.

d. Kuadran IV (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat kelayakan fasilitas Terminal Madyopuro yang dianggap penting oleh responden namun tersebut belum sesuai dengan harapan responden, kelayakan fasilitas Terminal Madyopuro harus ditingkatkan lagi.

**2.5. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan sebagai acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu. Berikut penelitian terdahulu yang akan dijelaskan pada Tabel 2.6 di bawah ini.

Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode analisis	Hasil Analisis
Anang Bakhtiar. 2014	Kajian Efektifitas Operasional Terminal Madyopuro	Deskriptif, kualitatif	Dalam hal efektifitas pengelolaan Terminal Madyopuro masih banyak kekurangan dari segi Fasilitas, Aksesibilitas, pelayanan dan keamanan Terminal yang tidak bekerja secara optimal.
Dody Triseptian, David Chamora. 2016	Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang	Deskriptif, kualitatif	Kinerja Terminal Talangagung Di Kepanjen masih belum optimal ditinjau dari beberapa aspek yaitu lokasi yang belum sesuai dengan tata ruang wilayah Kabupaten Malang, fasilitas Terminal yang masih kurang pengadaannya, sistem pengoperasian Terminal yang tidak berjalan dengan baik, kurangnya tingkat kepuasan pada fasilitas yang sudah tersedia di Terminal dan jadwal terminal yang masih belum tertata dengan baik.



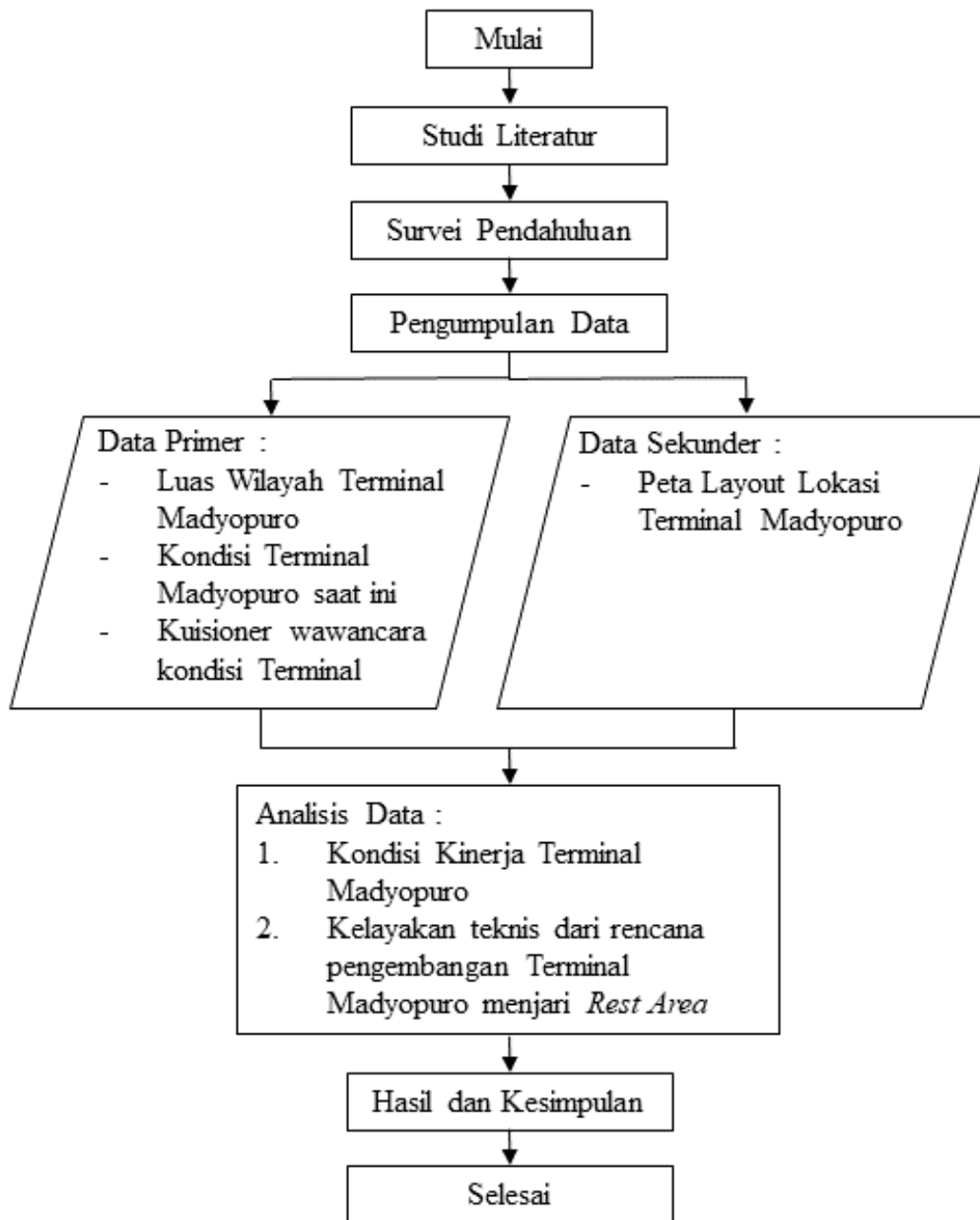


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Pengerjaan

Agar penelitian dapat terlaksana secara sistematis dan jelas, maka disusun kerangka pengerjaan seperti pada Gambar 3.1.



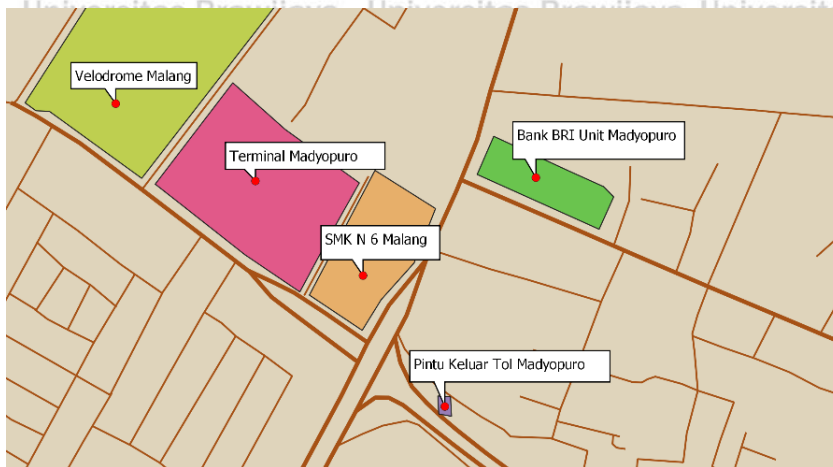
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian





### 3.2 Lokasi Studi

Lokasi Studi dilakukan di Terminal Madyopuro, Jl. Danau Jonge No.1, Kedungkandang, Kota Malang.



Gambar 3. 2 Peta Lokasi

### 3.3 Tahapan Penelitian

#### 3.3.1 Studi Literatur

Studi literatur dilaksanakan untuk memperoleh metodologi berdasarkan penelitian sebelumnya. Sehingga dapat mengidentifikasi kebutuhan data secara sistematis.

#### 3.3.2 Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan dilakukan pada tanggal 28 Februari 2020. Survei pendahuluan dilakukan guna mendapatkan dan mengumpulkan data primer yang berupa dokumentasi foto lokasi yang ditinjau dan wawancara langsung kepada sumber-sumber yang dianggap valid agar dapat menganalisis permasalahan terkait kondisi kelayakan *Rest Area* Madyopuro. Survei pendahuluan meliputi survei kinerja fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro yang akan dikembangkan menjadi *Rest Area*.

#### 3.3.3 Waktu Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data kondisi terminal, waktu pengumpulan data dilakukan pada hari Minggu pukul 08.00 - 11.00. Dengan pertimbangan pada hari tersebut karena kebanyakan masyarakat libur, ingin beraktivitas dan berwisata.

#### 3.3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Dengan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* pada penelitian ini, maka populasi yang digunakan merupakan jumlah masyarakat / wisatawan di Kota Malang maupun tempat wisata. Berdasarkan dari data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik Kota Malang, masyarakat Kota Malang berjumlah 874.890.



Pada rumusan pertama dan kedua menggunakan sampel masyarakat Kota Malang. Survei form dilakukan secara distribusi acak dengan kriteria masyarakat perlu adanya perhatian karena diharapkan sampel (responden) merupakan masyarakat Kota Malang berumur 17 tahun ke atas, dan pernah menggunakan Terminal Madyopuro setidaknya 1 (satu) kali.

Menggunakan penentuan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10 persen dengan menggunakan rumus slovin yang digunakan sebagai penentuan sampel. (Rahyuda,2004).

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (2)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan (%)

Perhitungan jumlah sampel dilakukan sebagai berikut :

$$n = \frac{874.890}{1 + 874.890 (0,1)^2}$$

$$n = 99,99 \text{ (100) orang}$$

Jadi sampel yang digunakan sejumlah 100 responden.

### 3.3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan berupa data primer dan sekunder, yaitu:

1. Data Primer  
Yaitu data yang diperoleh dari responden melalui *kuesioner* yang disebar secara langsung.
2. Data Sekunder  
Yaitu peta layout yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Malang, dan dapat digunakan sebagai pandangan pengembangan daerah tersebut.

### 3.3.6 Kerangka Pemikiran

Data primer diperoleh dengan menggunakan *kuesioner* yang dibagi menjadi *kuesioner* tentang kepentingan dan tentang kinerja fasilitas Terminal Madyopuro:

1. Mengadakan wawancara secara langsung dengan pengisian google form.





2. Melakukan survei di kawasan Terminal Madyopuro, Jl. Danau Jonge No.1, Kedungkandang, Kota Malang.
3. Menjelaskan *kuesioner* kepada responden yang sesuai dengan karakteristik populasi beserta langkah – langkah pengisiannya.
4. Menyebarkan *kuesioner* yang telah disiapkan.
5. Responden mengisi *kuesioner* yang sesuai dengan pengarahan.
6. Pengumpulan *kuesioner* yang telah diisi.
7. Mengolah *kuesioner* yang telah diisi.

### 3.3.7 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam studi dibagi menjadi dua jenis sebagai berikut:

1. Data Primer
  - a. Berdasarkan rumusan masalah I, terkait kinerja Terminal Madyopuro. Data primer yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah I tersebut antara lain sebagai berikut:
    - Luas Wilayah Terminal Madyopuro  
Pengukuran luas wilayah dilakukan untuk mengetahui bentuk dan ukuran dari terminal tersebut. Dari data tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan tipe *Rest Area* yang akan digunakan. Alat - alat yang dibutuhkan adalah roll meter dan kertas untuk mencatat hasil pengukuran.
  - b. Berdasarkan rumusan masalah I dan II, terkait kinerja penerapan dan kepentingan fasilitas di Terminal Madyopuro dalam perencanaan pengembangan *Rest Area*. Data primer yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah tersebut antara lain sebagai berikut:
    - Kondisi kinerja penerapan dan kepentingan fasilitas Terminal Madyopuro saat ini  
Untuk mengetahui kondisi dan kinerja fasilitas terminal hingga saat ini, dilakukan kegiatan wawancara untuk mendapatkan data. Wawancara dilakukan dengan menggunakan *kuesioner* bersama supir angkot dan masyarakat yang pernah berkunjung atau menggunakan Terminal Madyopuro yang telah berusia 17 tahun ke atas. Wawancara tersebut antara lain menanyakan bagaimana kinerja / kondisi eksisting dari fasilitas – fasilitas yang tersedia di Terminal Madyopuro. (Form wawancara dapat dilihat di lampiran.)



## 2. Data Sekunder

a. Berdasarkan rumusan masalah I, terkait kinerja Terminal Madyopuro. Data sekunder yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah I tersebut yaitu :

- Peta layout lokasi Terminal Madyopuro

Peta layout lokasi digunakan sehingga dapat mengetahui tentang bagaimana keadaan lokasi studi dan apa yang ada di sekitarnya. Peta layout ini diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Malang, dan dapat digunakan sebagai pandangan pengembangan daerah tersebut.

### 3.3.8 Pengolahan Data

Data yang didapatkan baik data primer maupun sekunder kemudian diolah dengan bantuan perangkat lunak berupa Autodesk Autocad, Microsoft Excel, SPSS, dan Microsoft Word. Proses pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

a. Pengolahan Data Kondisi Kinerja Terminal Madyopuro

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan menggambar sketsa Terminal Madyopuro menggunakan Autodesk Autocad. Untuk data wawancara dilakukan dengan cara merekap data yang telah diperoleh menggunakan Microsoft Excel dan menyajikannya dalam bentuk diagram garis. Langkah selanjutnya adalah menganalisis dan membandingkan dengan kajian kelayakan terminal yang digunakan di Kota Malang. Kemudian dirangkai menjadi satu di Microsoft Word.

b. Pengolahan Data Kelayakan Teknik dari Rencana Pengembangan Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area* / terminal wisata

Merekap data survei yang telah diperoleh dengan menggunakan Microsoft Excel, kemudian dari data tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan data yang benar, baik dan valid yang akan digunakan untuk penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan mengolah data di Microsoft Excel dengan menggunakan metode IPA. Dengan penetapan batas setiap diagram kartesius sesuai dengan sub bab yang diperhitungkan. Dari data tersebut didapatkan hasil fasilitas terminal yang dapat dipertahankan dan diperbaiki dalam pengembangan menjadi *Rest Area*.

### 3.3.9 Teknik Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan pengukuran interval dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 5 *point*, yaitu dengan meminta pendapat responden tentang serangkaian pertanyaan berkaitan dengan yang sedang diteliti, dalam bentuk nilai dalam rentang dua sisi mempunyai jarak yang sama. Empat skala yang digunakan pada penelitian ini mengikuti pola sebagai berikut :



a. Untuk pertanyaan yang memerlukan jawaban dari rentang tidak penting hingga penting maka pola jawaban serta bobot yang disediakan adalah sebagai berikut :

1	2	3	4	5
STP	TP	CP	P	SP

Dari jumlah pertanyaan yang ada peneliti meminta responden untuk memberikan penilaian mengenai kepentingan fasilitas Terminal Madyopuro dengan cara memberikan tanda “√” pada salah satu kolom dari 5 kolom yang tersedia sesuai dengan kenyataan yang ada. Pilihan jawaban yang ada sebagai berikut :

Sangat Tidak Penting	: 1
Tidak Penting	: 2
Cukup Penting	: 3
Penting	: 4
Sangat Penting	: 5

b. Untuk pertanyaan yang memerlukan jawaban dari rentang tidak diterapkan hingga diterapkan maka pola jawaban serta bobot yang disediakan adalah sebagai berikut :

1	2	3	4	5
STM	TM	CM	M	SM

Dari jumlah pertanyaan yang ada peneliti meminta responden untuk memberikan penilaian mengenai kinerja fasilitas Terminal Madyopuro dengan cara memberikan tanda “√” pada salah satu kolom dari 3 kolom yang tersedia sesuai dengan kenyataan yang ada. Pilihan jawaban yang ada sebagai berikut :

Sangat Tidak Memuaskan	: 1
Tidak Memuaskan	: 2
Cukup Memuaskan	: 3
Memuaskan	: 4
Sangat Memuaskan	: 5





**3.3.10 Variabel Penelitian**

**3.3.10.1 Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini untuk metode IPA didefinisikan 2 variabel, yaitu variabel Kepentingan dan variabel Kinerja Penerapan, dengan setiap variabel memiliki tiga atribut yang sama. Berikut merupakan definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	OPERASIONALISASI VARIABEL
Kepentingan (X) dan Kinerja Penerapan Fasilitas Terminal Madyopuro (Y)	1. Keselamatan.
	2. Keamanan.
	3. Keandalan/Keteraturan.
	4. Kenyaman.
	5. Kemudahan/Keterjangkauan.
	6. Kesetaraan.

**3.3.10.2 Metode IPA (*Importance – Performance Analysis*)**

Dalam metode IPA ini langkah – langkah analisis, yaitu:

- a. Pertama – tama menghitung rata – rata (*mean*) dari penilaian kepentingan dan penerapan untuk setiap variabel fasilitas Terminal Madyopuro dengan rumus (2.1) dan (2.2).
- b. Nilai  $\bar{X}_i$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan fasilitas (X), sedangkan nilai  $\bar{Y}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, sebagai sumbu yang mencerminkan kinerja penerapan fasilitas (Y).
- c. Kemudian setelah ditetapkan bahwa bobot kepentingan dan penerapan pada fasilitas Terminal Madyopuro kemudian nilai tersebut diplotkan dalam diagram kartesius.

**3.3.11 Analisis Data**

**3.3.11.1 Analisis Kondisi Kinerja Terminal Madyopuro**

Analisis kondisi kinerja Terminal Madyopuro dengan menggunakan metode IPA, dengan langkah – langkah analisis :





- a. Pertama – tama menghitung rata – rata (*mean*) dari penilaian kepentingan dan penerapan untuk setiap variabel fasilitas Terminal Madyopuro dengan rumus (2.1) dan (2.2).
- b. Nilai  $\bar{X}_i$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan fasilitas (X), sedangkan nilai  $\bar{Y}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, sebagai sumbu yang mencerminkan kinerja penerapan fasilitas (Y).
- c. Kemudian setelah ditetapkan bahwa bobot kepentingan dan penerapan pada fasilitas Terminal Madyopuro kemudian nilai tersebut diplotkan dalam diagram kartesius.

### 3.3.11.2 Analisis Kinerja Penerapan dari Rencana Pengembangan Terminal Madyopuro Menjadi *Rest Area* / Terminal Wisata

Analisis data kinerja penerapan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja fasilitas Terminal tersebut jika dikembangkan menjadi *Rest Area*. Terminal tersebut direncanakan akan digunakan sebagai titik pemberangkatan jeep / kendaraan wisata lainnya menuju destinasi wisata seperti Gunung Semeru, Gunung Bromo, dan Pantai Malang Selatan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015, analisis fasilitas – fasilitas yang perlu dipertahankan dan diperbaiki maupun fasilitas yang tidak diperlukan dalam perencanaan pengembangan terminal tersebut.

### 3.3.12 Penyusunan Kesimpulan dan Rekomendasi

Penyusunan kesimpulan diambil berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan. Jika terjadi pertidaksetujuan dan ketidaklayakan dalam perencanaan pengembangan terminal menjadi *Rest Area*, maka akan dilakukan kajian ulang dan memberikan rekomendasi yang lebih efektif dan efisien.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Terminal Madyopuro

##### 4.1.1. Lokasi Terminal Madyopuro

Terminal Madyopuro terletak di jalan Danau Jonge No. 1, Madyopuro, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur. Terminal Madyopuro merupakan terminal penumpang yang digolongkan dalam terminal tipe C yang melayani trayek pedesaan dan dalam kota. Terminal Madyopuro melayani moda angkutan transportasi umum salah satunya ialah angkutan umum MK dan MM yang melayani trayek Madyopuro - Karangbesuki dan Madyopuro - Mulyorejo.

Terminal ini memiliki lokasi yang cukup strategis yaitu berada bersebelahan dengan Pasar Madyopuro, Taman Velodrome, dan merupakan jalan yang dilewati oleh masyarakat bila ingin menuju Blitar, Gadang, Tumpang, Malang selatan, Malang timur, dan telah dibangun jalan tol Malang Sawojajar yang mana dapat mempermudah akses masyarakat dari luar Kota Malang untuk berkunjung. Dari lokasi yang sangat strategis tersebut, pemerintah Kota Malang ingin lebih mengembangkan potensi - potensi yang dimiliki oleh Kota Malang dan sekitarnya agar lebih maju dan menarik berbagai wisatawan dengan merencanakan alih fungsi Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area*.

Gambar 4.1 menampilkan Peta Lokasi Terminal Madyopuro.



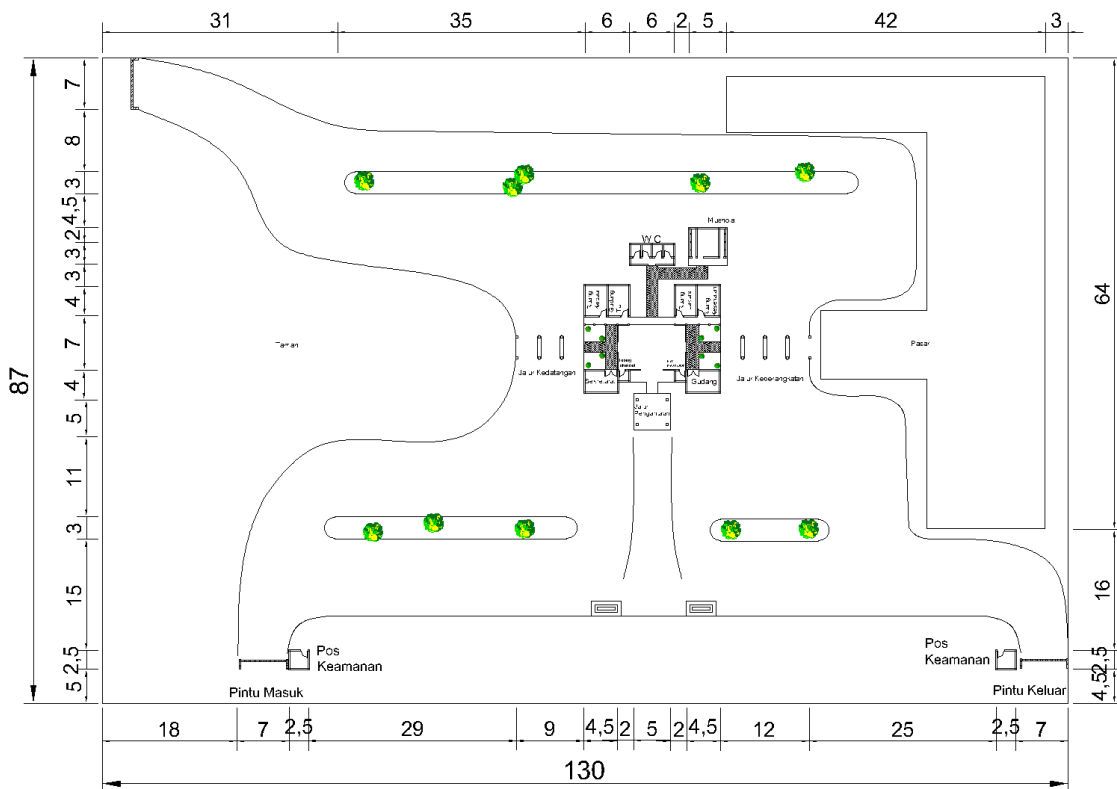
Gambar 4.1 Peta lokasi



Saat ini, virus corona memberikan dampak yang cukup besar di semua sektor kehidupan. Dampak tersebut mempengaruhi perekonomian, sosial, pendidikan, transportasi, dan masih banyak. Di bidang transportasi di Kota Malang, virus corona mempengaruhi kinerja Terminal Madyopuro. Setelah dilakukan survei pendahuluan dan dilakukannya wawancara bersama sopir angkutan umum yang ada di Terminal Madyopuro. Beberapa sopir mengeluh tentang berkurangnya penumpang terutama saat pandemi ini, salah satu sopir angkutan umum MK (Pak Mukari) mengatakan, “Total angkutan ada 61 angkot, semenjak corona ini hanya setengah bahkan kurang dari setengah yang kurang dari setengah. Paling maksimal 20 angkot yang beroperasi, itupun setor sudah tidak bisa. Masih torok sama bensinnya.”. Dari pernyataan tersebut didapatkan bahwa kinerja Terminal Madyopuro menurun.

#### 4.1.2. Tapak Terminal Madyopuro

Kondisi eksisting tapak Terminal Madyopuro terdapat 1 bangunan utama dan area untuk moda transportasi umum, untuk lebih jelasnya akan ditampilkan pada Gambar 4.2 Tapak Terminal Madyopuro.



Gambar 4.2 Tapak Terminal Madyopuro

(Sumber: Pengukuran di lapangan)





Pada Gambar 4.2 diatas ditampilkan tapak dari Terminal Madyopuro, untuk mengetahui luasan fasilitas yang terdapat pada Terminal Madyopuro lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.1 menampilkan Detail Luasan Fasilitas Terminal Madyopuro.

Tabel 4. 1 Detail Luasan Fasilitas Terminal Madyopuro

No	Fasilitas	Luas m <sup>2</sup>
1	Toilet / WC	18
2	Mushola	20
3	Ruang Kepala	12
4	Gudang TU	12
5	Ruang Laktasi	12
6	Ruang Kesehatan	12
7	Sekretariat	13.5
8	Ruang Informasi	2.25
9	Ruang Keamanan	2.25
10	Gudang	13.5
11	Jalur Pengantaran	25
12	Jalur Kedatangan	27
13	Jalur Keberangkatan	36
14	Pos Keamanan	6.25

(Sumber: Pengukuran di lapangan)

Untuk fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro sebagai Terminal tipe C sudah cukup memadai secara kuantitas tetapi masih ada beberapa fasilitas yang belum ada pada terminal sebagai contoh fasilitas untuk jadwal keberangkatan dan kedatangan transportasi yang ada pada terminal dan secara kualitas terminal masih belum memberikan kenyamanan yang maksimal bagi pengunjung. Karena bangunan gedung yang sudah lama dan kurangnya perawatan pada gedung sehingga perlu dibenahi dengan me-redesain terminal sesuai dengan standar yang ada maka terminal akan menjadi nyaman dan aman.

#### 4.1.3. Pelaksanaan Survei Wawancara di Terminal Madyopuro

Setelah dilakukan perhitungan menentukan jumlah responden yang ada disurvei untuk mendapatkan jawaban yang mempresentasikan karakteristik secara menyeluruh pengunjung terminal yaitu didapatkan sampel sebanyak minimal 100 orang. Guna dapat mengetahui secara mendalam pendapat masyarakat mengenai bagaimana keefektifan fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro maka survei dilakukan dengan metode wawancara menggunakan *kuesioner*. *Kuesioner* tersebut memuat antara lain fasilitas yang tersedia sesuai standar pelayanan dari pemerintah serta penilaian tingkat keefektifan fasilitas (sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang). Setelah dilakukan penyebaran



kuesioner secara acak dengan pengguna / masyarakat sekitar Terminal Madyopuro didapatkan sampel sejumlah 102 responden.

**4.1.4. Analisis Hasil Survei Terminal Madyopuro**

**4.1.4.1. Kondisi Eksisting Terminal Madyopuro**

➤ **Kondisi Prasarana Terminal Madyopuro**

Untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat, pihak penyelenggara terminal menyediakan beberapa fasilitas dan sejenisnya sesuai peraturan pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 Tahun 2015 yang merupakan standar pelayanan/tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas terminal yang dapat dilihat pada Tabel 2.7

Fasilitas – fasilitas yang ada sesuai tipe Terminal Madyopuro menurut standar dibagi menjadi 6 aspek pelayanan yaitu aspek pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan. untuk lebih jelasnya akan dijelaskan keadaan terminal saat ini pada gambar – gambar berikut.

a. Pelayanan Keselamatan

Pada pelayanan keselamatan ditampilkan Standar pelayanan minimal penyelenggaraan keselamatan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.2 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4. 2 Evaluasi Keselamatan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Lajur Pejalan Kaki		Tidak ada
2	Fasilitas keselamatan jalan		Tidak ada
3	Jalur evakuasi		Tidak ada
4	Alat pemadam kebakaran	√	Ada, tetapi berada di tempat yang sulit dijangkau
5	Pos dan petugas kesehatan		Tidak ada petugas kesehatan
6	Pos dan petugas kelayakan kendaraan umum		Tidak ada
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum		Tidak ada
8	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	√	Ada

Berdasarkan hasil survei analisis ada beberapa fasilitas yang sudah ada pada Terminal Madyopuro, namun ada fasilitas yang belum tersedia pada Terminal dan para petugas yang bekerja di Terminal tidak ada yang berjaga.





Pada kondisi di Terminal Madyopuro akan ditunjukkan pada Gambar 4.3 menampilkan fasilitas pelayanan keselamatan di terminal Madyopuro.



Gambar 4.3 Fasilitas pelayanan keselamatan di Terminal Madyopuro

Pada gambar diatas merupakan sebagian representatif dari keadaan terminal pada aspek pelayanan keselamatan. Karena survei dilakukan pada saat keadaan pandemic Covid-19 fasilitas tempat untuk mencuci tangan, poster protokol kesehatan dan ruang kesehatan juga sudah tersedia pada Terminal Madyopuro. Untuk lajur pejalan kaki di dalam Terminal tidak ada dikarenakan jalan yang ada di dalam Terminal lebar sehingga para pejalan kaki menggunakan bahu jalan.

b. Pelayanan Keamanan

Standar pelayanan minimal penyelenggaraan keamanan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.3 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4.3 Evaluasi Keamanan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Fasilitas Pos Keamanan	√	Ada
2	Media pengaduan gangguan keamanan	√	Ada
3	Petugas keamanan		Tidak ada, hanya penjaga Terminal





Berdasarkan hasil survei analisis pelayanan keamanan semua fasilitas sudah ada pada Terminal Madyopuro, namun untuk petugas yang bekerja di Terminal hanya ada penjaga Terminal.

Pada kondisi di Terminal Madyopuro ditunjukkan pada Gambar 4.4 menampilkan fasilitas pelayanan keamanan di terminal Madyopuro.



Gambar 4.4 Fasilitas pelayanan keamanan di Terminal Madyopuro

Pada fasilitas pelayanan keamanan pada terminal juga sudah terdapat pos keamanan dan pengaduan keamanan yang terletak di pintu masuk serta pintu keluar terminal dan di depan tempat pengantaran. Kondisi fasilitas cukup baik namun untuk petugas yang berjaga tidak ada.

c. Pelayanan Kehandalan / Keteraturan

Standar pelayanan minimal penyelenggaraan kehandalan / keteraturan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.4 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4.4 Evaluasi Keandalan/ Keteraturan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan dan besaran tarif secara tertulis		Tidak ada
2	Jadwal kendaraan ada atau tidak dalam trayek secara tertulis		Tidak ada
3	Loket penjualan tiket	√	Ada, tetapi tidak ada petugas yang berjaga
4	Kantor penyelenggara terminal (ruang kedali)		Tidak ada
5	Petugas operasional terminal		Tidak ada





Berdasarkan hasil survei analisis pelayanan keandalan/ keteraturan fasilitas yang terdapat pada Terminal Madyopuro sudah ada, namun petugas operasional yang bekerja di Terminal tidak ada.

Pada kondisi di Terminal Madyopuro ditunjukkan pada Gambar 4.5 menampilkan fasilitas pelayanan kehandalan / keteraturan di terminal Madyopuro.



Gambar 4.5 Fasilitas pelayanan kehandalan / keteraturan di Terminal Madyopuro

Untuk fasilitas kehandalan / keteraturan Terminal terdapat Ruang Gudang TU, Ruang Kantor Kepala, dan Ruang Sekretariat. Informasi jadwal keberangkatan kendaraan umum, jadwal kedatangan kendaraan umum, dan besaran tarif kendaraan umum tidak tersedia di Terminal.

d. Pelayanan Kenyamanan

Standar pelayanan minimal penyelenggaraan kenyamanan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.5 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4.5 Evaluasi Kenyamanan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Ruang tunggu	√	Ada, tetapi jumlah tempat duduk kurang
2	Toilet	√	Ada, cukup bersih
3	Tempat ibadah	√	Ada, tetapi tidak terawat
4	Taman	√	Ada
5	Rumah makan	√	Ada
6	Fasilitas dan petugas Kebersihan		Tidak tersedia
7	Tempat istirahat awak kendaraan	√	Ada
8	Area merokok	√	Ada
9	Drainase	√	Ada
10	Lampu penerangan Ruangan	√	Ada, tetapi jumlah lampu kurang

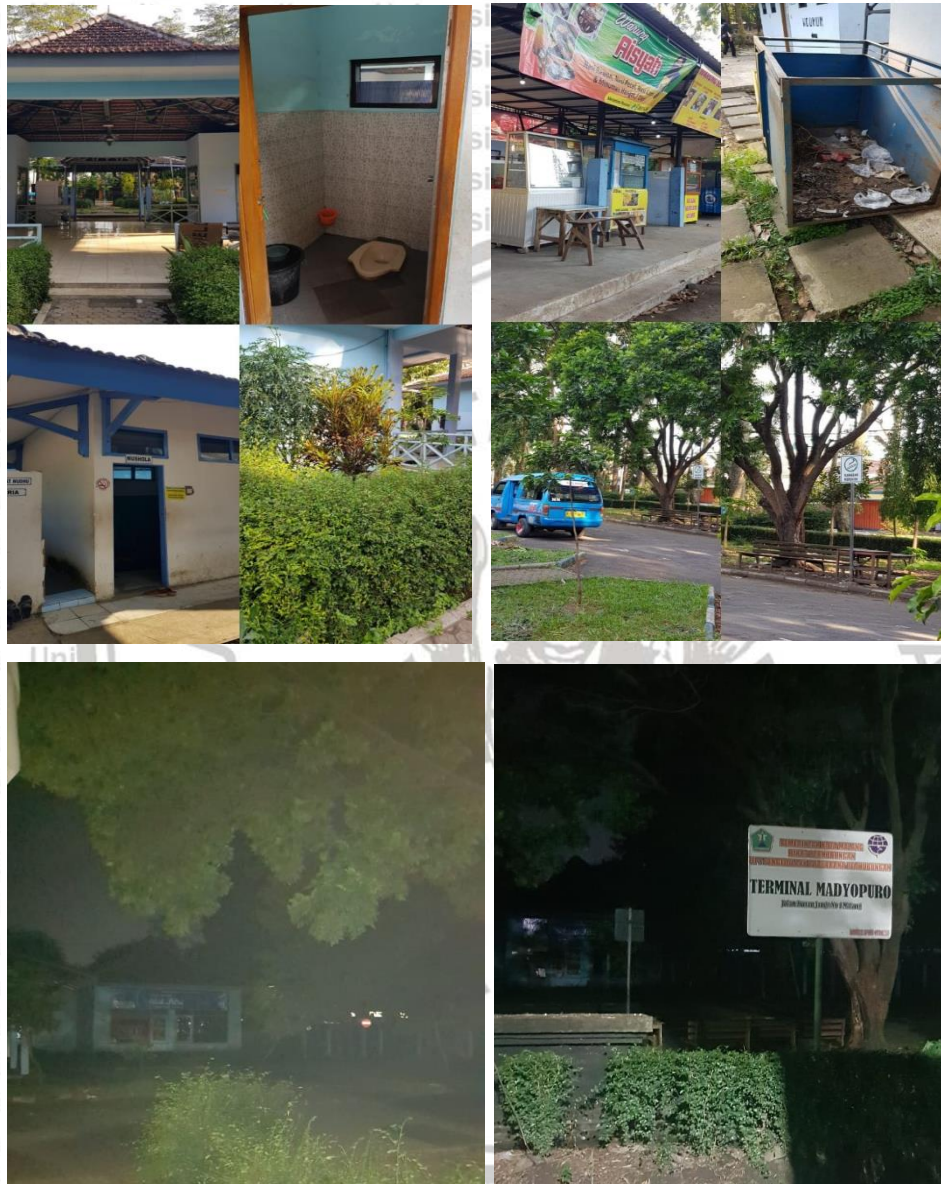
Berdasarkan hasil survei analisis pelayanan kenyamanan di terminal Madyopuro sudah ada beberapa fasilitas yang tersedia pada Terminal, namun masih ada beberapa





fasilitas yang belum tersedia pada terminal dan untuk petugas yang bekerja di Terminal tidak ada.

Pada kondisi yang ada di Terminal Madyopuro ditunjukkan pada Gambar 4.6 menampilkan fasilitas pelayanan kenyamanan di terminal Madyopuro.



Gambar 4.6 Fasilitas pelayanan kenyamanan di Terminal Madyopuro

Pada aspek kenyamanan sudah ada beberapa fasilitas yang tersedia pada terminal yaitu terdapat 4 toilet, mushola, rumah makan, ruang tunggu, area merokok, ruang terbuka hijau dan tempat parkir yang luas sehingga cukup untuk menampung pengguna terminal. Namun Terminal Madyopuro tutup pada malam hari maka ketersediaan lampu penerangan masih kurang.



e. Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan

Standar pelayanan minimal penyelenggaraan kemudahan / keterjangkauan terminal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.6 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4.6 Evaluasi Kemudahan/ keterjangkauan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Letak jalur pemberangkatan	√	Ada, sangat baik
2	letak jalur kedatangan	√	Ada, sangat baik
3	Informasi angkutan jalan	√	Ada
4	Informasi Pelayanan		Tidak tersedia
5	Tempat naik dan turun penumpang	√	Ada, sangat baik
6	Area Parkir	√	Ada, sangat baik

Berdasarkan hasil survei analisis pelayanan kemudahan/ keterjangkauan di Terminal Madyopuro sudah ada beberapa fasilitas yang tersedia pada Terminal, namun masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia pada terminal seperti fasilitas pengisian baterai, informasi gangguan perjalanan kendaraan, dan informasi pelayanan dan angkutan lanjutan. Pada kondisi yang ada di Terminal Madyopuro akan ditunjukkan pada Gambar 4.7 menampilkan fasilitas pelayanan kemudahan / keterjangkauan di terminal Madyopuro.



Gambar 4. 7 Fasilitas pelayanan kemudahan / keterjangkauan di Terminal Madyopuro





Dalam gambar diatas jalur kedatangan, jalur keberangkatan pada terminal tersedia cukup luas dan ketika penumpang yang ingin menaiki kendaraan umum terutama untuk usia lebih dari 50 tahun atau lansia dimudahkan karena jalur yang tersedia tidak terlalu tinggi.

f. Pelayanan Kesetaraan

Pada Standar pelayanan kesetaraan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 akan dibandingkan dengan kondisi fasilitas - fasilitas yang ada di Terminal Madyopuro, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.7 menampilkan Evaluasi Keselamatan.

Tabel 4. 7 Evaluasi Kesetaraan

No	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Ruang Ibu menyusui		Tidak tersedia

Berdasarkan hasil survei analisis pelayanan kesetaraan di Terminal Madyopuro, pada fasilitas tersebut masih belum tersedia.

**4.1.4.2. Analisis Keefektifan Fasilitas Pada Terminal Madyopuro**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 Tahun 2015 terminal disebut efektif jika memenuhi standar yang sudah ditentukan. Oleh karena itu dilakukan wawancara tentang keadaan/ kondisi fasilitas - fasilitas yang terdapat di Terminal Madyopuro kepada pengguna Terminal (responden).

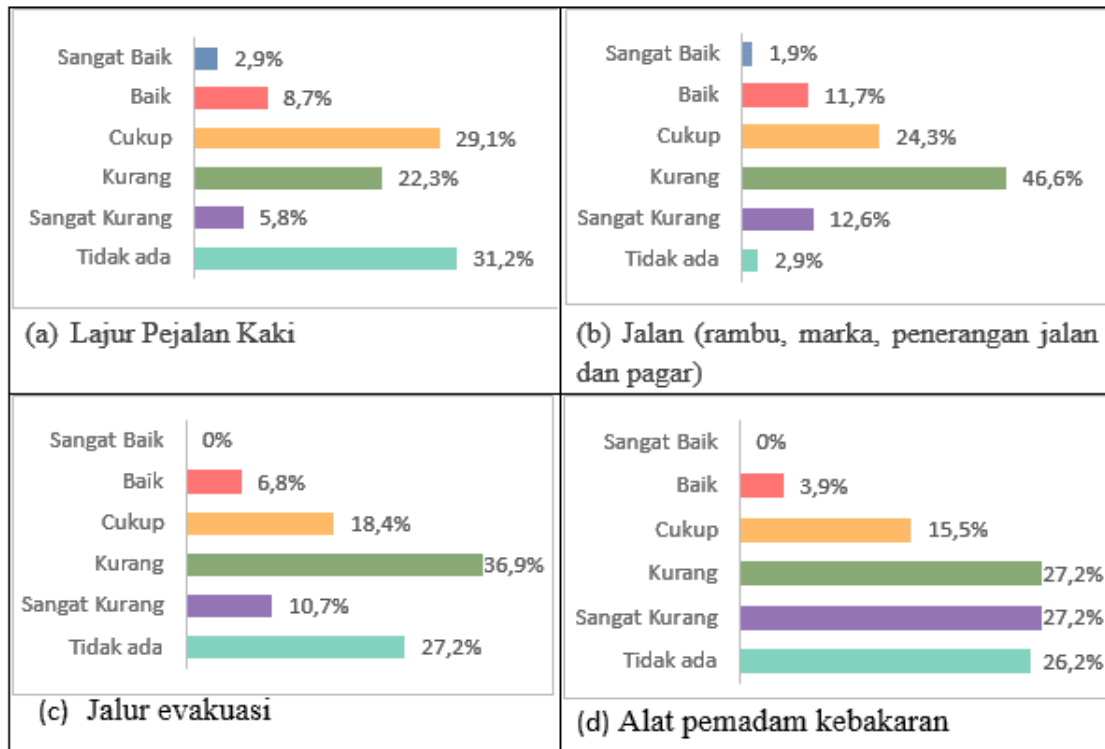
Di bawah ini akan dijelaskan mengenai pendapat responden terhadap beberapa penilaian yaitu penilaian fasilitas terhadap aspek keselamatan, aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, dan aspek kesetaraan yang akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

a. Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Keselamatan

Penilaian fasilitas terhadap aspek keselamatan dibagi menjadi beberapa komponen, macam-macam dari penilaian komponen keselamatan yaitu : fasilitas pejalan kaki, jalan (rambu - rambu, marka, penerangan jalan dan pagar), jalur evakuasi, ketersediaan alat pemadam kebakaran, pos serta petugas kesehatan, informasi fasilitas kesehatan, dan informasi fasilitas pemeriksaan serta perbaikan ringan kendaraan. Penilaian dari responden tersebut akan dijelaskan pada Gambar 4.8 menampilkan rekapitulasi penilaian responden terhadap lajur pejalan kaki dan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar).







Gambar 4. 8 Pendapat responden terhadap lajur pejalan kaki dan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar)

Berdasarkan Gambar 4.8 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- (a) Sebagian besar masyarakat berpendapat tidak puas karena dinilai fasilitas tersebut tidak tersedia pada terminal, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 31.2% menyatakan fasilitas tidak ada, 29.1% merasa cukup puas dengan fasilitas tersebut, 22.3% masih kurang puas, 5.8% sangat kurang puas karena jalan keluar atau masuk di dalam terminal juga dipakai untuk pejalan kaki kemungkinan ketika kendaraan umum sedang melintas membuat pejalan kaki merasa tidak aman saat menggunakan jalan. Namun sebesar 8.7% masyarakat berpendapat baik, dan 2.9% merasa sudah sangat puas karena masih merasa aman jika menggunakan jalan sebagai lajur pejalan kaki.
- (b) Masyarakat lebih menyatakan cukup atau kurang puas dengan jalan yang tersedia pada terminal, terbukti dari hasil kajian 2.9% berpendapat tidak ada, 12.6% sangat kurang puas, 46.6% masyarakat menyatakan kurang puas dikarenakan fasilitas yang terpasang masih sangat minim terutama lampu penerangan di Terminal pada malam hari sehingga perlu adanya penambahan pada marka, rambu dan lampu penerangan ruangan atau jalan. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas rambu, marka,





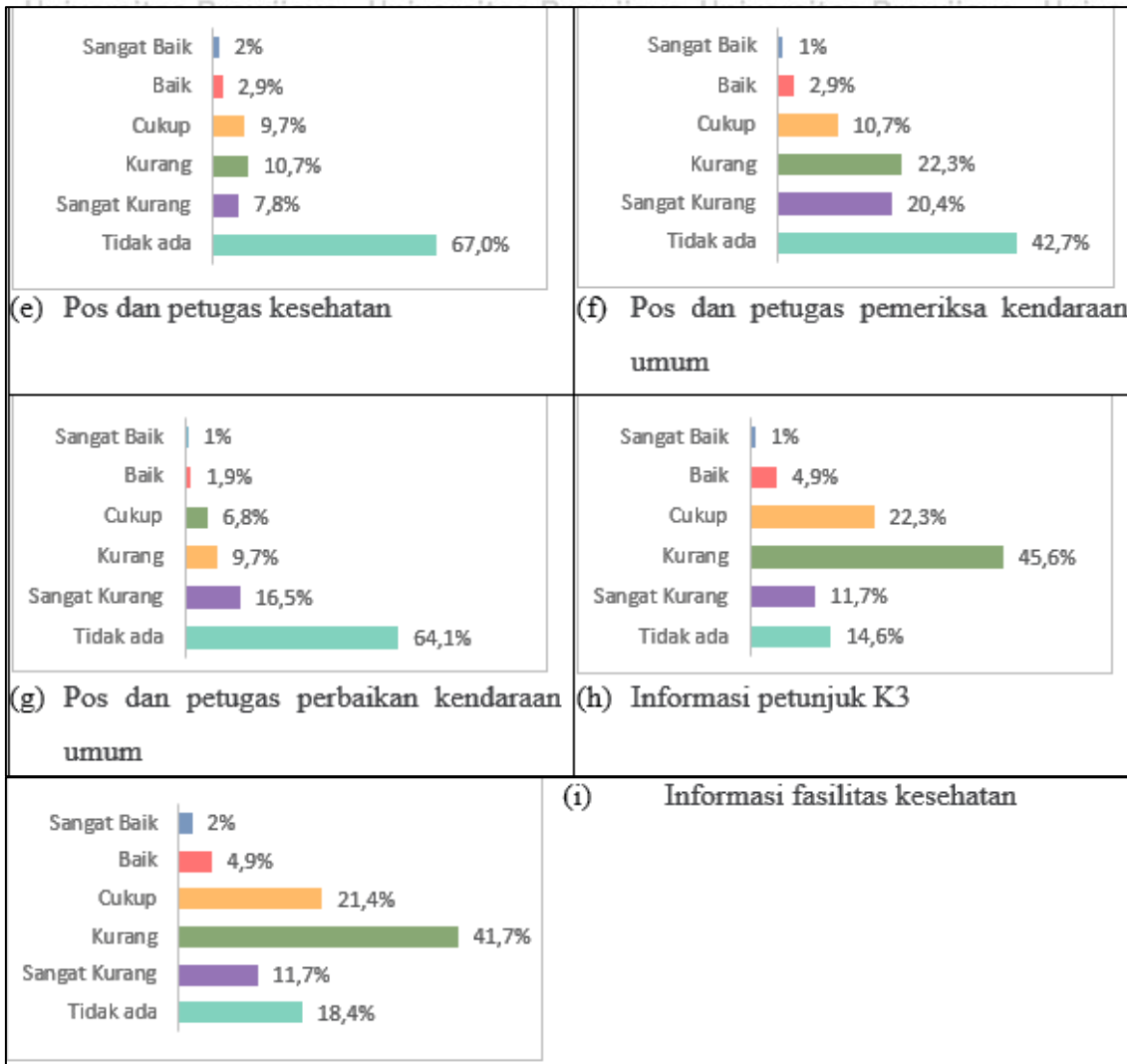
penerangan jalan dan pagar sudah baik yaitu sebesar 24.3% masyarakat merasa cukup puas, 11.7% masyarakat merasa sudah baik dan 1.9% berpendapat sangat baik.

- (c) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai jalur evakuasi bencana mengatakan kurang puas, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 36.9% menyatakan kurang puas, 27.2% menilai fasilitas belum ada, sebesar 10.7% berpendapat sangat kurang dan 18.4% masyarakat mengatakan cukup puas.

Pendapat masyarakat kurang dikarenakan tidak tersedianya papan petunjuk arah untuk jalur evakuasi pada terminal. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 6.8%, jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas jalur evakuasi di Terminal Madyopuro sangat kurang memuaskan.

- (d) Pada fasilitas tersebut mayoritas masyarakat menilai buruk, hal ini terbukti dari hasil penelitian 27.2% menyatakan kurang memadai, 15.5% menilai fasilitas sudah cukup memadai, masyarakat yang tidak puas sebesar 27.2%, dan 26.2% beranggapan tidak tersedianya alat pemadam kebakaran. Kemungkinan letak alat pemadam kebakaran terhalang atau berada di dalam ruangan sehingga pengguna terminal tidak mengetahui letak alat pemadam tersebut. Sedikit sekali masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut baik yaitu sebesar 3.9% , artinya penilaian masyarakat terkait fasilitas alat pemadam kebakaran di terminal kurang baik.





Gambar 4. 9 Pendapat responden terhadap aspek keselamatan

Berdasarkan Gambar 4.9 akan dijabarkan sebagai berikut:

- (e) Sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa fasilitas pos dan petugas kesehatan buruk, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 67% menyatakan fasilitas tidak ada, 9.7% sudah merasa cukup puas, 10.7% berpendapat masih kurang puas, 7.8% sangat kurang puas karena dinilai fasilitas tersebut hanya tersedia ruang kesehatan dan tidak terdapat petugas kesehatan yang berjaga di dalam ruangan. Sangat sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa fasilitas sudah baik yaitu sebesar 2.9% dan 2% berpendapat bahwa fasilitas sangat baik.
- (f) Masyarakat menyatakan fasilitas yang tersedia pada terminal kurang atau buruk, terbukti dari hasil kajian 42.7% berpendapat tidak ada, 20.4% sangat kurang puas, 22.3% masyarakat menyatakan kurang puas, 10.7% masyarakat merasa cukup puas dikarenakan fasilitas yang tersedia seperti bengkel kendaraan untuk memeriksa



kondisi kendaraan umum sebelum beroperasi tidak tersedia pada terminal. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 2.9% masyarakat merasa sudah baik dan 1% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai fasilitas pemeriksaan kendaraan pada terminal sangat buruk, akan lebih menambah rasa kenyamanan terhadap masyarakat jika kendaraan umum dalam kondisi yang baik.

(g) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai tempat perbaikan atau bengkel kendaraan buruk atau kurang puas, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 64.1% menyatakan fasilitas tidak tersedia pada terminal, 16.5% menilai sangat kurang puas, sebesar 9.7% masyarakat berpendapat kurang dan 6.8% masyarakat mengatakan cukup puas. Pendapat masyarakat buruk dikarenakan tidak tersedianya bengkel pada terminal untuk memperbaiki kendaraan yang rusak, sehingga sopir kendaraan umum memperbaiki kendaraan di luar terminal. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 1.9% dan 1% menilai sangat baik. jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas jalur evakuasi di Terminal Madyopuro sangat tidak memuaskan.

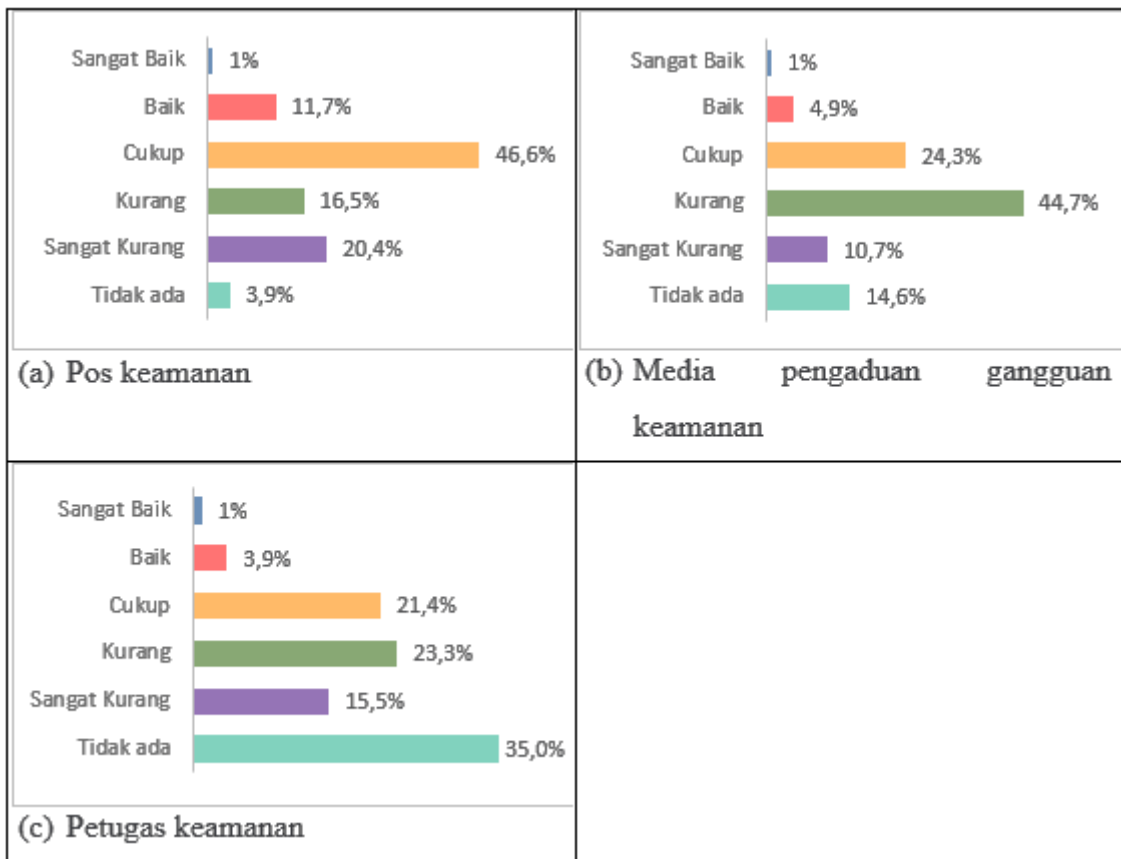
(h) Mayoritas masyarakat menilai fasilitas informasi keselamatan atau K3 di Terminal Madyopuro kurang memuaskan, hal ini dapat terbukti dari hasil penelitian 45.6% menyatakan kurang memadai, 22.3% menilai fasilitas sudah cukup memadai, masyarakat yang sangat kurang puas sebesar 11.7%, dan 14.6% beranggapan tidak tersedianya informasi keselamatan atau K3. Sedikit sekali masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut baik yaitu sebesar 3.9% , artinya penilaian masyarakat terkait fasilitas informasi keselamatan di Terminal Madyopuro masih kurang baik.

(i) Sebagian besar masyarakat berpendapat informasi kesehatan kurang memuaskan, terbukti dari hasil kajian yang dilakukan bahwa 18.4% menyatakan fasilitas tidak ada, 21.4% masyarakat merasa cukup puas. Karena saat sedang melakukan survei dalam pandemik Covid 19 pada terminal sudah terdapat informasi mengenai protokol kesehatan yaitu poster pemakaian masker dan cara mencuci tangan yang benar, namun untuk papan informasi lain seperti contohnya petunjuk arah untuk ruang kesehatan belum tersedia. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 4.9% masyarakat merasa sudah baik dan 2% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai fasilitas informasi kesehatan pada terminal masih kurang memadai.



b. Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Keamanan

Penilaian fasilitas terhadap aspek keamanan dibagi menjadi beberapa komponen, macam-macam dari penilaian komponen keamanan dibagi menjadi 3 yaitu : fasilitas pos keamanan, fasilitas tempat media pengaduan gangguan keamanan dan fasilitas petugas keamanan. Penilaian responden terhadap aspek keamanan akan dijelaskan pada Gambar 4.10 menampilkan rekapitulasi penilaian responden terkait aspek keamanan.



Gambar 4. 10 Pendapat responden terkait aspek keamanan

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- (a) Masyarakat lebih menyatakan fasilitas pos keamanan yang tersedia pada terminal cukup atau kurang memuaskan, terbukti dari hasil kajian yang dilakukan sebesar 46.6% masyarakat berpendapat sudah cukup puas, 20.4% sangat kurang puas, 16.5% masyarakat beranggapan fasilitas kurang memuaskan, 3.9% masyarakat beranggapan tidak ada dikarenakan fasilitas yang tersedia pada terminal sudah bagus namun belum berfungsi secara maksimal. Pos keamanan berada pada pintu masuk, di depan area lobby dan pintu keluar area depan terminal, namun untuk pintu keluar di samping terminal tidak ada Pos keamanan. Masih sedikit masyarakat yang





menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 11.7% masyarakat merasa sudah baik dan 1% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai fasilitas Pos Keamanan pada terminal masih kurang memuaskan bagi masyarakat.

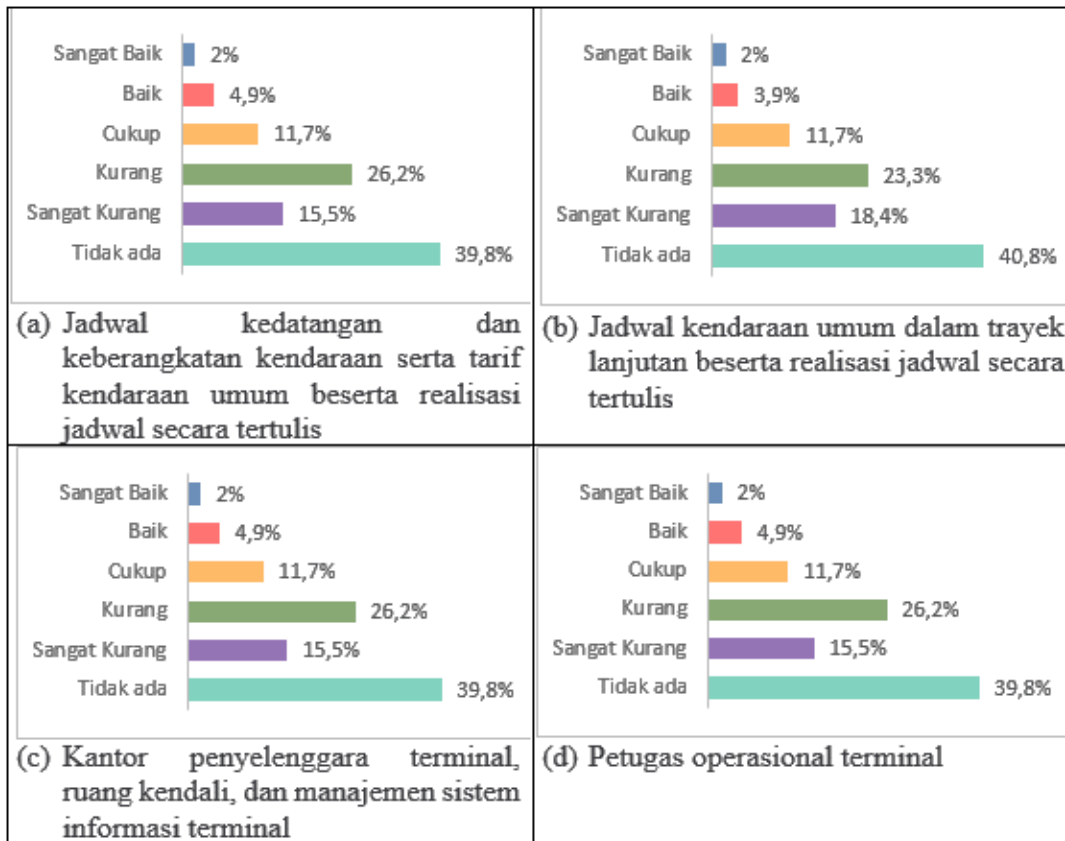
- (b) Mayoritas masyarakat menilai fasilitas media pengaduan gangguan keamanan di Terminal Madyopuro kurang puas, hal ini dapat terbukti dari hasil penelitian 44.7% menyatakan kurang memadai, 24.3% menilai fasilitas sudah cukup memadai, masyarakat yang sangat kurang puas sebesar 10.7%, dan 14.6% beranggapan tidak tersedia fasilitas tersebut. Sedikit sekali masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut baik yaitu sebesar 4.9% dan 1% beranggapan sangat baik, artinya penilaian masyarakat terkait fasilitas informasi keselamatan di Terminal Madyopuro masih kurang memuaskan.

- (c) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai petugas keamanan sangat buruk, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 35% menyatakan fasilitas tidak tersedia pada terminal, 15.5% menilai sangat kurang puas, sebesar 23.3% masyarakat berpendapat kurang dan 21.4% masyarakat mengatakan cukup puas. Pendapat masyarakat menyatakan buruk dikarenakan tidak adanya petugas keamanan yang berjaga di setiap Pos Keamanan pada terminal. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 3.9% dan 1% menilai sangat baik. jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas jalur evakuasi di Terminal Madyopuro sangat tidak memuaskan.

c. Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Kehandalan

Penilaian fasilitas terhadap aspek kehandalan dibagi menjadi beberapa komponen, macam-macam dari penilaian komponen kehandalan dibagi menjadi 4 yaitu : fasilitas informasi Jadwal kedatangan dan keberangkatan dengan tarif kendaraan umum beserta realisasi jadwal secara tertulis, informasi jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan serta realisasi jadwal secara tertulis, kantor penyelenggaraan terminal serta manajemen sistem informasi terminal bersama ruang kendali dan petugas operasional terminal. Penilaian dari responden akan dijelaskan pada Gambar 4.11 mengenai rekapitulasi penilaian responden terkait aspek kehandalan dibawah ini .





Gambar 4. 11 Pendapat responden terkait aspek kehandalan

Berdasarkan Gambar 4.11 akan dijabarkan sebagai berikut:

- (a) Sebagian besar masyarakat berpendapat sangat tidak puas karena dinilai fasilitas tersebut tidak tersedia pada terminal, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 39.8% menyatakan fasilitas tidak ada, 11.7% merasa cukup puas dengan fasilitas tersebut, 26.2% masih kurang puas, 15.5% sangat kurang puas karena di Terminal Madyopuro tidak terpasang atau tidak mempunyai papan informasi mengenai jadwal keberangkatan atau kedatangan kendaraan umum serta tarif menaiki kendaraan umum tersebut sehingga bagi penumpang yang baru pertama kali mengunjungi terminal akan kesulitan. Namun sebesar 4.9% masyarakat berpendapat baik dan 2% merasa sudah sangat puas dikarenakan kemungkinan bagi masyarakat yang setiap hari menggunakan transportasi umum untuk beraktifitas sudah mengetahui jadwal dan tarif yang dikenakan saat menaiki kendaraan umum.
- (b) Masyarakat lebih menyatakan tidak puas dengan fasilitas tersebut, terbukti dari hasil kajian 40.8% berpendapat tidak ada, 18.4% sangat kurang puas, 23.3% masyarakat menyatakan kurang puas dan sebesar 11.7% masyarakat merasa cukup puas dikarenakan papan informasi jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan



tidak terpasang pada terminal sehingga bagi masyarakat yang baru pertama kali menggunakan Terminal Madyopuro akan kesulitan mengetahui jadwal keberangkatan kendaraan umum. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 3.9% dan 2% berpendapat sangat baik. Artinya menurut penilaian masyarakat mengenai fasilitas jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan sangat tidak memuaskan.

(c) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai fasilitas tersebut buruk, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 39.8% masyarakat menyatakan fasilitas tidak tersedia, 26.2% menilai fasilitas kurang memuaskan, sebesar 15.5% berpendapat sangat kurang dan 11.7% masyarakat mengatakan cukup puas karena fasilitas Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi terminal tidak tersedia pada Terminal Madyopuro. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 4.9% dan 2% berpendapat sangat baik, jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi terminal di Terminal Madyopuro masih sangat kurang memuaskan.

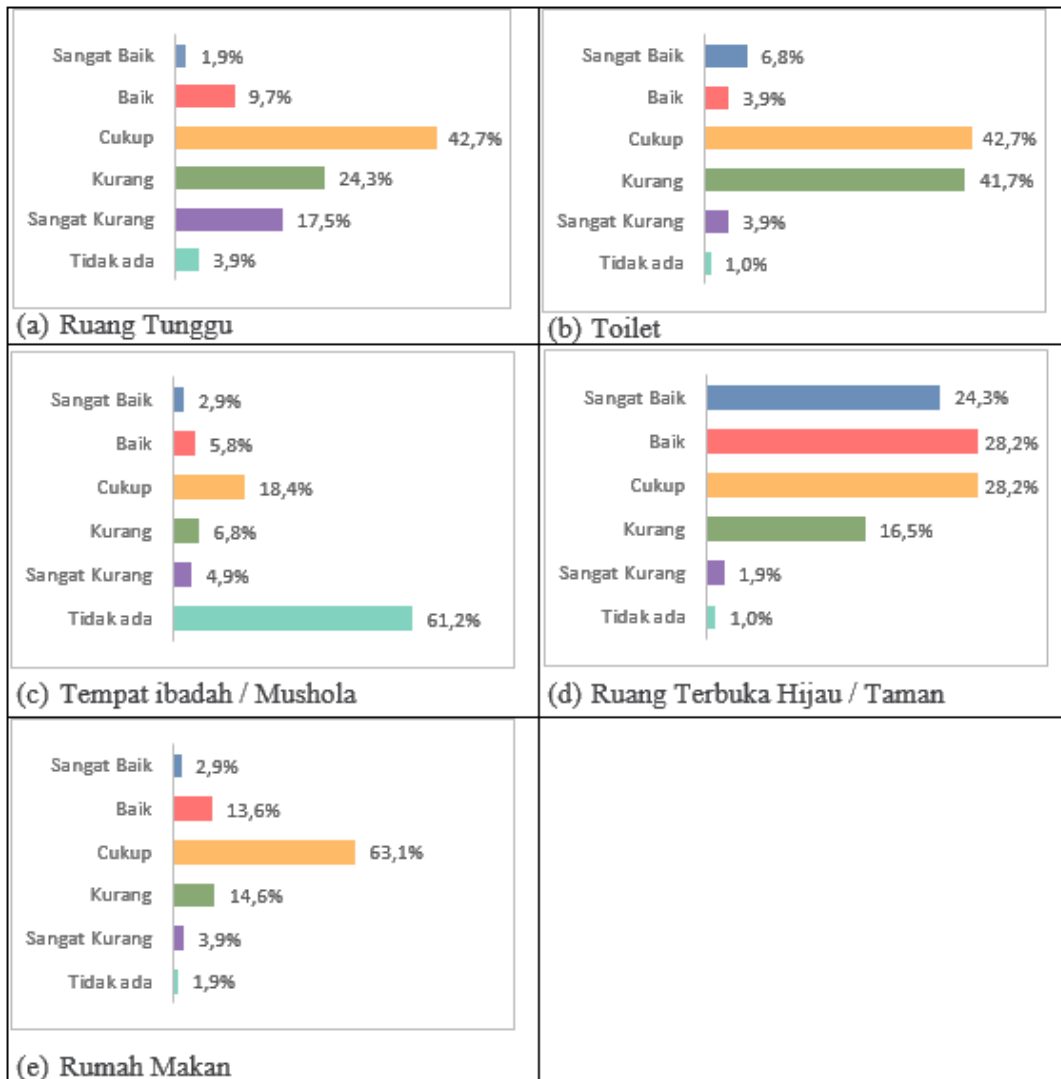
(d) Pada fasilitas tersebut mayoritas masyarakat menilai buruk, hal ini terbukti dari hasil penelitian 11.7% menilai fasilitas sudah cukup memadai, masyarakat yang berpendapat sangat kurang sebesar 27.2%, 39.8% beranggapan tidak ada fasilitas tersebut dan 26.2% menyatakan kurang puas dikarenakan hanya terlihat beberapa petugas yang sedang bekerja pada jam operasional. Sedikit sekali masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut baik yaitu sebesar 4.9% dan 2% menyatakan sangat baik, artinya penilaian masyarakat terkait petugas operasional di terminal kurang memuaskan.

#### d. Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Kenyamanan

Penilaian fasilitas terhadap aspek kenyamanan dibagi menjadi beberapa komponen, macam-macam dari penilaian komponen kenyamanan dalam standar yaitu : Fasilitas Ruang tunggu, Toilet, Tempat ibadah / mushola, Ruang Terbuka Hijau / Taman, Rumah makan, lampu penerangan, Tempat istirahat awak kendaraan / Tempat parkir, Area merokok, Drainase, Fasilitas kebersihan dan Petugas kebersihan. Penilaian dari responden akan dijelaskan pada Gambar 4.12 mengenai pendapat responden terkait Ruang Tunggu, Toilet, Mushola, Taman dan Rumah Makan dan Gambar 4.13 mengenai



rekapitulasi penilaian responden terkait Lampu penerangan, Tempat Parkir, Area Merokok, Drainase, Fasilitas kebersihan dan Petugas kebersihan .



Gambar 4. 12 Pendapat responden terkait Ruang Tunggu, Toilet, Mushola, Taman dan Rumah Makan

Berdasarkan Gambar 4.12 dapat dijabarkan sebagai berikut:

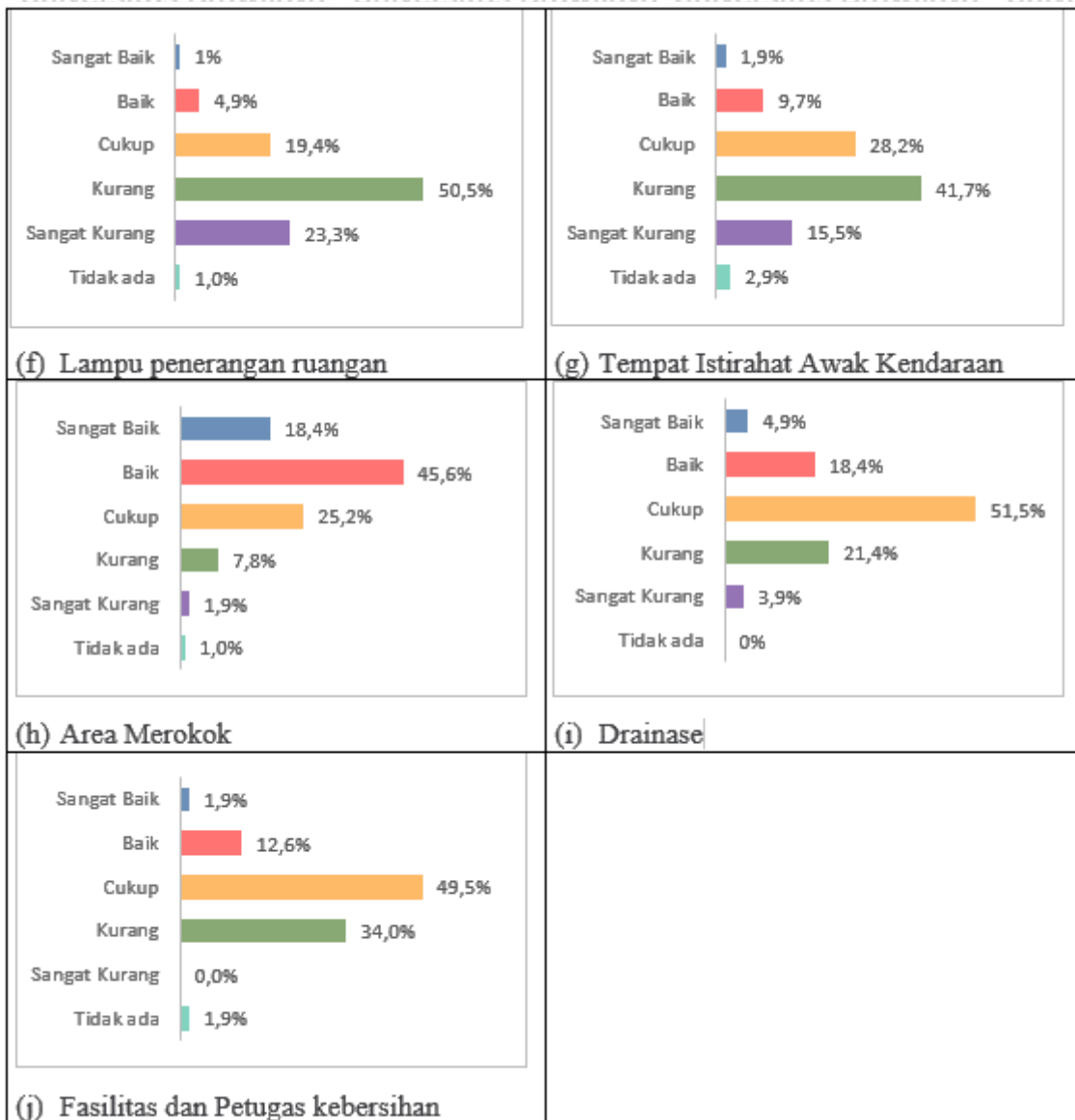
- (a) Sebagian besar masyarakat berpendapat cukup atau kurang puas pada fasilitas tersebut, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 3.9% menyatakan fasilitas tidak ada, 42.7% merasa cukup puas dengan fasilitas tersebut, 24.3% masih kurang puas, 17.5% sangat kurang puas karena pada Terminal Madyopuro tidak terdapat kursi di Ruang Tunggu untuk menunggu kendaraan umum. Namun sebesar 9.7% masyarakat berpendapat baik dan 1.9% merasa sudah sangat puas kemungkinan dikarenakan penumpang bisa dapat menunggu kendaraan umum di



- area lain ruang tunggu. Artinya menurut pendapat masyarakat terkait fasilitas Ruang Tunggu kurang memuaskan, akan lebih baik jika pada ruang tunggu disediakan tempat duduk.
- (b) Masyarakat lebih menyatakan cukup atau kurang puas dengan fasilitas tersebut, terbukti dari hasil kajian 1% berpendapat tidak ada, 3.9% sangat kurang puas, 41.7% masyarakat menyatakan kurang puas dan sebesar 42.7% masyarakat merasa cukup puas. Hal itu dikarenakan jumlah Toilet yang sudah dapat menampung pengunjung terminal dan air yang bersih tetapi untuk kebersihan toilet masih kurang. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 3.9% dan 6.8% berpendapat sangat baik. Artinya menurut penilaian masyarakat mengenai fasilitas Toilet masih kurang memuaskan.
- (c) Pendapat sebagian besar masyarakat berpendapat buruk, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 61.2% masyarakat menyatakan fasilitas tidak tersedia, 6.8% menilai fasilitas kurang memuaskan, sebesar 4.9% berpendapat sangat kurang dan 18.4% masyarakat mengatakan cukup puas. Kemungkinan berpendapat seperti itu dikarenakan tempat ibadah yang terletak di Area belakang bangunan sehingga tidak terlihat, pada tempat ibadah juga tidak disediakan alat ibadah dan kondisi tempat ibadah yang kotor membuat pengunjung tidak nyaman menggunakan mushola. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas sudah baik sebesar 5.8% dan 2.9% berpendapat sangat baik, jadi penilaian masyarakat terhadap Tempat Ibadah masih sangat kurang memuaskan.
- (d) Pada fasilitas tersebut mayoritas masyarakat menilai sangat baik, hal ini terbukti dari hasil penelitian 28.2% menyatakan baik, 24.3% menilai fasilitas sudah sangat baik, masyarakat yang berpendapat cukup baik sebesar 28.2% , masyarakat yang beranggapan kurang puas sebesar 16.5%, 1.9% berpendapat sangat kurang dan 1% berpendapat tidak ada. Hal ini dapat diartikan bahwa fasilitas Ruang terbuka hijau / Taman pada Terminal Madyopuro sudah sangat memuaskan bagi masyarakat.
- (e) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai fasilitas tersebut cukup memuaskan, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 63.1% masyarakat berpendapat cukup puas, 14.6% menyatakan kurang puas, 3.9% berpendapat sangat kurang, 1.9% masyarakat menyatakan tidak terdapat fasilitas tersebut, 13.6% menyatakan fasilitas yang tersedia sudah baik dan 2.9% masyarakat berpendapat sangat baik. Sebagian rumah makan yang tersedia pada terminal adalah warung kecil dengan tempat yang seadanya dan area luar tempat makan jika terjadi hujan



akan becek. Artinya menurut pendapat masyarakat mengenai fasilitas di Terminal Madyopuro masih kurang memuaskan.



Gambar 4.13. Pendapat responden terkait Lampu penerangan ruangan, Tempat Istirahat Awak Kendaraan, Area Merokok, Drainase dan Fasilitas Kebersihan serta Petugas kebersihan

Berdasarkan Gambar 4.13 akan dijabarkan sebagai berikut:

- (f) Masyarakat lebih menyatakan cukup atau kurang memuaskan, terbukti dari hasil kajian yang dilakukan sebesar 50.5% masyarakat berpendapat kurang puas, 23.3% sangat kurang puas, 19.4% masyarakat beranggapan fasilitas cukup memuaskan dan 1% masyarakat beranggapan tidak ada. Masyarakat berpendapat lampu penerangan ruangan pada terminal sudah ada akan tetapi Terminal Madyopuro





tutup pada malam hari sehingga ketika malam lampu penerangan dimatikan hanya beberapa lampu yang menyala. Masih sedikit masyarakat yang menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 4.9% masyarakat merasa sudah baik dan 1% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai fasilitas lampu penerangan pada terminal masih kurang memuaskan.

- (g) Mayoritas masyarakat menilai Tempat istirahat awak kendaraan cukup atau kurang puas, hal ini dapat terbukti dari hasil penelitian 41.7% menyatakan kurang memadai, 28.2% menilai fasilitas sudah cukup memadai, masyarakat yang sangat kurang puas sebesar 15.5% dan 2.9% beranggapan tidak tersedia fasilitas tersebut. Karena terminal tutup pada malam hari maka pengunjung Terminal tidak dapat beristirahat selama beberapa hari kedepan. Sedikit sekali masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut baik yaitu sebesar 9.7% dan 1.9% beranggapan sangat baik. Hal ini dapat diartikan penilaian masyarakat terkait tempat parkir kendaraan keselamatan di Terminal Madyopuro masih kurang memuaskan.

- (h) Sebagian besar masyarakat berpendapat sudah bagus, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 45.6% menyatakan baik, 18.4% menyatakan sangat baik, 25.2% masyarakat merasa fasilitas cukup, 7.8% berpendapat masih kurang puas, 1.9% sangat kurang puas dan 1% berpendapat tidak ada. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat merokok dimana saja dan bebas tanpa adanya teguran dari petugas sehingga anggapan pengunjung yang merokok area merokok sudah memuaskan. Artinya penilaian masyarakat terkait area merokok sudah memuaskan.

- (i) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai drainase cukup atau kurang puas, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 51.5% menyatakan fasilitas sudah cukup memuaskan pada terminal, 21.4% masyarakat menilai kurang puas, sebesar 3.9% berpendapat sangat kurang puas, 18.4% berpendapat sudah puas dan masyarakat yang menilai drainase sangat baik sebesar 4.9%. Pendapat masyarakat cukup puas dikarenakan drainase sudah ada akan tetapi jika hujan air akan sedikit menggenangi jalan pada area terminal. Jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas drainase di Terminal Madyopuro cukup memuaskan.

- (j) Sebagian besar masyarakat berpendapat cukup atau kurang puas pada fasilitas tersebut, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 1.9% menyatakan fasilitas tidak ada, 49.5% merasa cukup puas dengan fasilitas tersebut, 34% masih kurang puas, 1.9% tidak terdapat fasilitas tersebut, sebesar 12.6% masyarakat

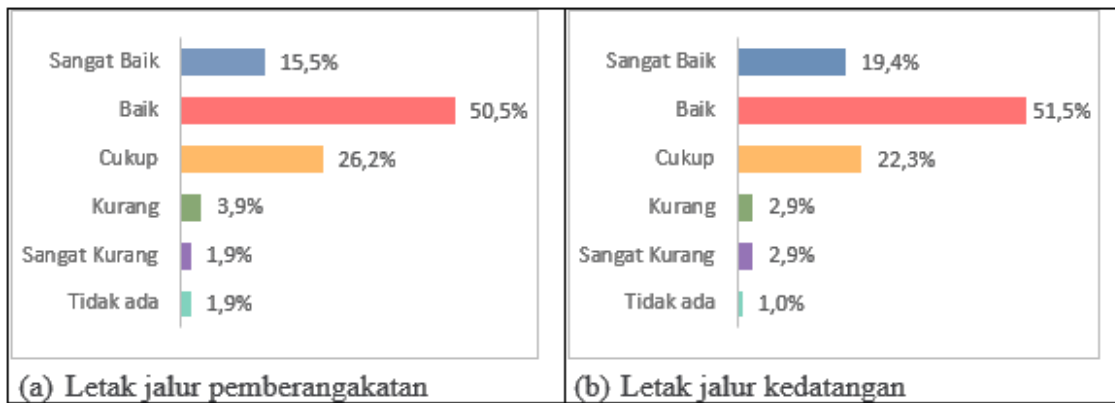


berpendapat baik dan 1.9% merasa sudah sangat puas. Artinya menurut pendapat masyarakat terkait fasilitas kebersihan dan petugas kebersihan cukup memuaskan.

e. **Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Kemudahan**

Penilaian fasilitas terhadap aspek kemudahan dibagi menjadi beberapa komponen, macam-macam dari penilaian komponen kemudahan dibagi menjadi 6 yaitu : Fasilitas Jalur keberangkatan, Jalur kedatangan, Tempat naik / turun penumpang, tempat parkir kendaraan umum dan pribadi, informasi pelayanan dan informasi angkutan jalan.

Penilaian dari responden akan dijelaskan pada Gambar 4.14 mengenai Pendapat responden terkait letak Jalur pemberangkatan serta jalur kedatangan dan Gambar 4.15 mengenai rekapitulasi penilaian responden terkait tempat naik / turun penumpang, Area parkir kendaraan umum dan pribadi, informasi pelayanan dan informasi angkutan jalan.



Gambar 4. 14 Pendapat responden terhadap berbagai aspek kemudahan

Berdasarkan Gambar 4.14 dapat dijabarkan sebagai berikut:

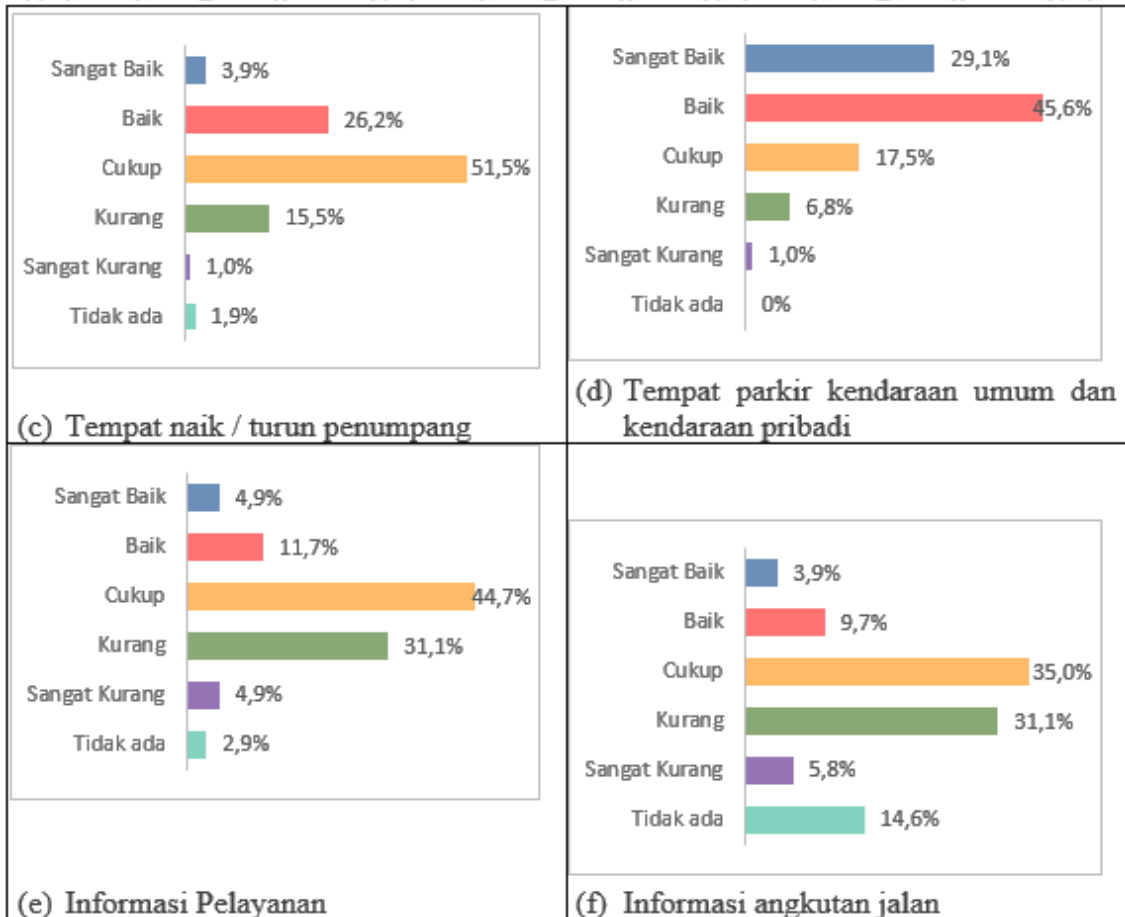
(a) Sebagian besar masyarakat berpendapat baik dan cukup puas, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 50.5% masyarakat menyatakan fasilitas sudah baik, 26.2% sudah merasa cukup puas, 15.5% menyatakan sangat baik karena jalan penumpang maupun angkutan dapat diakses dengan mudah. Sangat sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa fasilitas 3.9% berpendapat masih kurang memadai, 1.9% sangat kurang puas dan 1.9% tidak ada. Artinya penilaian masyarakat terkait jalur pemberangkatan menyatakan sudah puas.

(b) Masyarakat menyatakan fasilitas tersebut sudah baik dan cukup puas, terbukti dari hasil kajian 51.5% masyarakat menyatakan fasilitas sudah baik, 22.3% sudah merasa cukup puas, 19.4% menyatakan sangat baik karena jalan penumpang





maupun angkutan dapat diakses dengan mudah dan terdapat papan petunjuk tujuan sehingga mudah dimengerti. Sangat sedikit masyarakat yang beranggapan fasilitas masih kurang memadai sebesar 2.9%, 2.9% sangat kurang puas dan 1% tidak ada. Artinya penilaian masyarakat terkait jalur pemberangkatan menyatakan sudah puas.



Gambar 4. 15 Pendapat responden terkait tempat naik / turun penumpang, Area parkir kendaraan umum dan pribadi, informasi pelayanan dan informasi angkutan jalan.

Berdasarkan Gambar 4.15 dapat dijabarkan sebagai berikut:

- (c) Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai tempat naik / turun penumpang sudah baik atau cukup puas, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 26.2% masyarakat menyatakan fasilitas sudah baik, 51.5% sudah merasa cukup puas, 3.9% menyatakan sangat baik dikarenakan tempat naik / turun penumpang pada terminal yang tersedia memudahkan penumpang ketika ingin menaiki / turun dari angkutan terutama untuk usia lebih dari 50 tahun atau lansia dimudahkan karena jalur yang tersedia tidak terlalu tinggi. Sangat sedikit masyarakat yang beranggapan fasilitas masih kurang memadai sebesar 15.5%, 1% sangat kurang



puas dan 1.9% tidak ada. Artinya penilaian masyarakat terkait tempat naik / turun penumpang menyatakan cukup puas.

(d) Mayoritas masyarakat menilai fasilitas area parkir kendaraan sudah baik atau sangat memuaskan, hal ini dapat terbukti dari hasil penelitian 45.6% masyarakat menyatakan baik, 29.1% menilai fasilitas sangat memadai, masyarakat yang cukup puas sebesar 17.5%. Karena Terminal Madyopuro memiliki area parkir kendaraan yang luas sehingga memungkinkan pengunjung tidak kesulitan dalam mencari lahan parkir. Sedikit masyarakat yang menilai bahwa fasilitas tersebut kurang yaitu sebesar 6.8% dan 1% sangat kurang puas. Artinya penilaian masyarakat terkait fasilitas Area Parkir di Terminal Madyopuro sangat memuaskan.

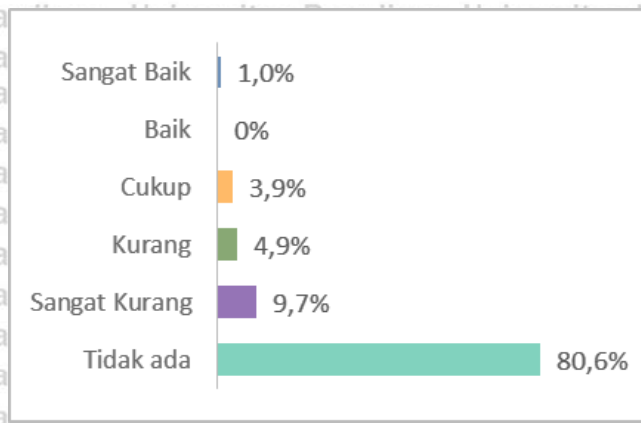
(e) Sebagian besar masyarakat berpendapat informasi pelayanan cukup atau kurang memuaskan, terbukti dari hasil kajian yang dilakukan bahwa 44.7% masyarakat menyatakan cukup puas, 31.1% masyarakat merasa kurang puas, 4.9% berpendapat sangat kurang puas dan 2.9% berpendapat fasilitas tidak ada. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 11.7% masyarakat merasa sudah baik dan 4.9% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai masih kurang puas dengan fasilitas informasi pelayanan yang ada pada Terminal Madyopuro.

(f) Sebagian besar masyarakat berpendapat cukup atau kurang puas pada fasilitas tersebut, terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa 35% masyarakat menyatakan cukup puas, 31.1% masyarakat merasa kurang puas, 5.8% berpendapat sangat kurang puas dan 14.6% berpendapat fasilitas tersebut tidak ada. Sedikit masyarakat yang menilai fasilitas tersebut sudah baik yaitu sebesar 9.7% masyarakat merasa sudah baik dan 3.9% berpendapat sangat baik. Artinya masyarakat menilai fasilitas angkutan jalan yang ada pada Terminal Madyopuro masih kurang memuaskan.

f. Penilaian Fasilitas Terhadap Aspek Kesetaraan

Dalam penilaian fasilitas terhadap aspek kesetaraan yaitu Ruang ibu menyusui yang menurut responden ditampilkan pada Gambar 4.16 menampilkan rekapitulasi penilaian responden mengenai Ruang ibu menyusui.





Gambar 4.16 Pendapat responden mengenai Ruang ibu menyusui

Pendapat sebagian besar masyarakat mengenai Ruang ibu menyusui sangat buruk, dapat dilihat pada hasil survei yang dilakukan bahwa 80.6% menyatakan fasilitas tidak tersedia pada terminal, 9.7% menilai sangat kurang puas, sebesar 4.9% masyarakat berpendapat kurang dan 3.9% masyarakat mengatakan cukup puas. Pendapat masyarakat menyatakan buruk dikarenakan tidak tersedianya Ruang ibu menyusui pada Terminal Madyopuro. Sangat sedikit masyarakat yang menilai fasilitas menilai sangat baik sebesar 1%. Jadi penilaian masyarakat terhadap fasilitas Ruang ibu menyusui di Terminal Madyopuro sangat tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil survei analisis diatas, mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan yang dapat dilihat pada Tabel 2.7 berikut akan disajikan pendapat tingkat kepuasan Masyarakat Pengguna Terminal (Responden) dan Kondisi eksisting terhadap fasilitas yang belum tersedia pada Terminal Madyopuro saat ini belum sesuai dengan Praturan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015, lebih jelasnya akan disajikan pada Tabel 4.8 menampilkan Pendapat Responden dan Peneliti terkait Kondisi Eksisting Terminal Madyopuro.





Tabel 4. 8 Pendapat Responden dan Kondisi Eksisting Terminal Madyopuro

Pelayanan	Item Fasilitas	Kondisi Eksisting	Pendapat Responden
Keselamatan	Lajur Pejalan kaki	tidak ada, tetapi bisa memakai bahu jalan	tidak ada
	pos dan petugas kesehatan	Tidak ada petugas kesehatan	tidak ada
	pos dan petugas pemeriksa kendaraan umum	tidak ada	tidak ada
	pos dan petugas perbaikan kendaraan umum	Tidak ada	tidak ada
Keamanan	petugas keamanan	Tidak ada, hanya ada penjaga Terminal	tidak ada
Kehandalan dan Keteraturan	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum	tidak ada	tidak ada
	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	tidak ada	tidak ada
	Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	tidak ada	tidak ada
	petugas operasional terminal	tidak ada	tidak ada
Kenyamanan	Tempat ibadah / mushola	ada, tetapi tidak terawat	tidak ada
	lampu penerangan ruangan	ada, tetapi masih kurang	tidak ada
	petugas kebersihan	tidak ada	Cukup
Kemudahan	informasi pelayanan	tidak ada	Cukup
Kesetaraan	Ruang ibu menyusui	tidak ada	tidak ada

#### 4.2. Analisis Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Terminal Madyopuro

Analisis kepentingan dan kinerja fasilitas merupakan salah satu cara yang digunakan dalam meneliti dan menganalisis seberapa efektifnya fasilitas tersebut dalam



pelayanan di masyarakat. Dalam melakukan analisis keefektifan fasilitas ini, penulis menggunakan menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*). Dengan menggunakan metode tersebut, analisis fasilitas dapat menghasilkan beberapa kesimpulan antara lain fasilitas yang kurang dan perlu perbaikan kembali, fasilitas yang baik dan dapat dipertahankan.

Dalam metode ini dibutuhkan beberapa data penilaian dari masyarakat antara lain kepentingan dan kinerja dari fasilitas tersebut. Karakteristik penilaian kepentingan terbagi menjadi 5 (lima) yaitu sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P) dan sangat penting (SP). Sedangkan pada penilaian kinerja karakteristiknya terdiri menjadi 5 (lima) antara lain sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), baik (B), dan sangat baik (SB). Dari survey wawancara yang dilakukan dengan masyarakat didapatkan beberapa pendapat masyarakat yang telah dijelaskan pada sub bab 4.1. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan frekuensi sebanyak 102 responden. Dari karakteristik tersebut, penulis menentukan poin untuk bobot penilaian tiap karakteristik tersebut yang akan dijelaskan pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.9 di bawah ini.

Tabel 4. 9 Karakteristik Penilaian Kepentingan (*Importance*) Fasilitas

<b>Kepentingan (<i>Importance</i>)</b>	
<b>Karakteristik</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Tidak Penting	1
Tidak Penting	2
Cukup Penting	3
Penting	4
Sangat Penting	5

Tabel 4. 10 Karakteristik Penilaian Kinerja (*Performance*) Fasilitas

<b>Kinerja (<i>Performance</i>)</b>	
<b>Karakteristik</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Kurang	1
Kurang	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Setelah data tersebut didata dan dikelompokan, pembahasan berikutnya adalah akan dijelaskan hasil daripada analisis metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) sebagai berikut :





1. Pelayanan Keselamatan

Pelayanan keselamatan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018 memiliki beberapa fasilitas antara lain lajur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, pos dan petugas kesehatan, pos dan petugas kelayakan kelaikan kendaraan umum, fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan.

Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) yang ditampilkan pada Tabel 4.10 dan Tabel 4.11. Dalam Tabel 4.12 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik kepentingan fasilitas keselamatan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan fasilitas keselamatan lajur pejalan kaki :

- Prosentase (%) (STP)  $= \frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{2}{102} \times 100\% = 2\%$
- Prosentase (%) (TP)  $= \frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{4}{102} \times 100\% = 3,9\%$
- Prosentase (%) (CP)  $= \frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{20}{102} \times 100\% = 20\%$
- Prosentase (%) (P)  $= \frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{38}{102} \times 100\% = 37\%$
- Prosentase (%) (SP)  $= \frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{38}{102} \times 100\% = 37\%$
- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(2 \times 1) + (4 \times 2) + (20 \times 3) + (38 \times 4) + (38 \times 5)}{102} = 4,04$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$   
 $= \frac{4,04 + 4,31 + 3,94 + 4,16 + 3,98 + 3,87 + 3,80 + 4,03 + 3,88}{9} = 4,00$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.11 di bawah ini.





Tabel 4. 11 Pengolahan Data *Kuesioner* Kepentingan (*Importance*) Fasilitas Pelayanan Keselamatan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			(STP)		(TP)		(CP)		(P)		(SP)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KESELAMATAN</b>														
1	Lajur Pejalan Kaki	102	2	2	4	3.9	20	20	38	37	38	37	4.04	
2	Fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	102	0	0	1	1	21	21	25	25	55	54	4.31	
3	Jalur Evakuasi	102	0	0	7	6.9	28	27	31	30	36	35	3.94	
4	Alat Pemadam Kebakaran	102	0	0	6	5.9	18	18	32	31	46	45	4.16	
5	Pos dan Petugas Kesehatan	102	1	1	10	9.8	22	22	26	25	43	42	3.98	
6	Pos dan Petugas Pemeriksa Kendaraan Umum	102	1	1	9	8.8	23	23	38	37	31	30	3.87	4.00
7	Fasilitas Perbaikan Kendaraan Umum	102	3	2.9	10	9.8	25	25	30	29	34	33	3.80	
8	Informasi Fasilitas Keselamatan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Yang Terlihat Jelas)	102	0	0	6	5.9	21	21	39	38	36	35	4.03	
9	Informasi Fasilitas Kesehatan	102	0	0	9	8.8	28	27	31	30	34	33	3.88	





Dalam tabel 4.5 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja untuk fasilitas keselamatan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB). Berikut adalah contoh perhitungan kinerja fasilitas keselamatan lajur pejalan kaki:

- Prosentase (%) (SK)  $= \frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{37}{102} \times 100\% = 36,3\%$
- Prosentase (%) (K)  $= \frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{23}{102} \times 100\% = 22,5\%$
- Prosentase (%) (C)  $= \frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{30}{102} \times 100\% = 29,4\%$
- Prosentase (%) (B)  $= \frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{9}{102} \times 100\% = 8,82\%$
- Prosentase (%) (SB)  $= \frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{3}{102} \times 100\% = 2,94\%$

- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(37 \times 1) + (23 \times 2) + (30 \times 3) + (9 \times 4) + (3 \times 5)}{102}$   
 $= 2,20$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$   
 $= \frac{2,20 + 2,36 + 1,93 + 1,69 + 1,45 + 1,55 + 1,30 + 2,07 + 2,07}{9}$   
 $= 1,85$





Tabel 4. 12 Pengolahan Data Kuesioner Kinerja (Performance) Fasilitas Pelayanan Keselamatan

No	Item	Frek	Performance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1 (SK)		2 (K)		3 (C)		4 (B)		5 (SB)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KESELAMATAN</b>														
1	Lajur Pejalan Kaki	102	37	36.3	23	22.5	30	29.4	9	8.82	3	2.94	2.20	
2	Fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	102	16	15.7	48	47.1	25	24.5	11	10.8	2	1.96	2.36	
3	Jalur Evakuasi	102	39	38.2	38	37.3	18	17.6	7	6.86	0	0	1.93	
4	Alat Pemadam Kebakaran	102	55	53.9	28	27.5	15	14.7	4	3.92	0	0	1.69	
5	Pos dan Petugas Kesehatan	102	77	75.5	11	10.8	9	8.82	3	2.94	2	1.96	1.45	
6	Pos dan Petugas Pemeriksa Kendaraan Umum	102	65	63.7	23	22.5	10	9.8	3	2.94	1	0.98	1.55	
7	Fasilitas Perbaikan Kendaraan Umum	102	83	81.4	10	9.8	7	6.86	1	0.98	1	0.98	1.30	
8	Informasi Fasilitas Keselamatan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Yang Terlihat Jelas)	102	27	26.5	47	46.1	23	22.5	4	3.92	1	0.98	2.07	
9	Informasi Fasilitas Kesehatan	102	31	30.4	42	41.2	22	21.6	5	4.9	2	1.96	2.07	



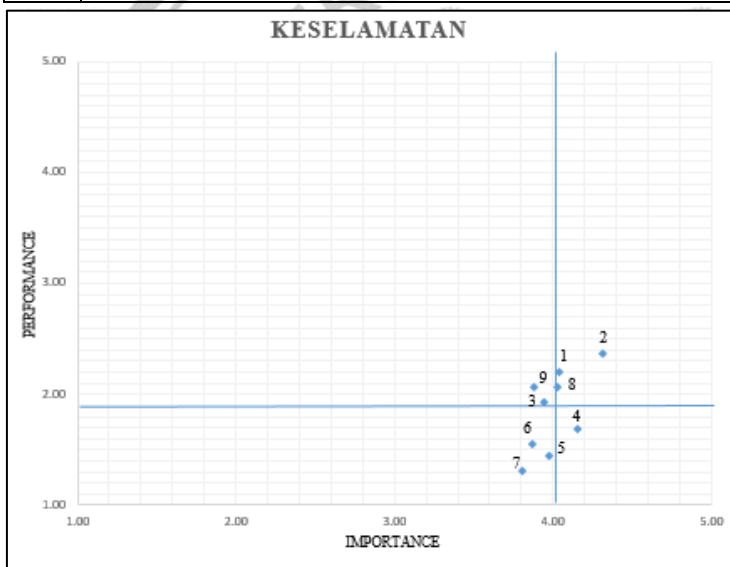


Dari data tersebut digambarkan dalam bentuk kuadran kartesius dengan X merupakan Kinerja (*Performance*) dan Y merupakan Kepentingan (*Importance*).

Rangkuman data rata-rata fasilitas keselamatan sebagai berikut.

Tabel 4. 13 Tabel Rataan Fasilitas Keselamatan

No	Item	X rata-rata	Y rata-rata	Kuadran
<b>KESELAMATAN</b>				
1	Lajur Pejalan Kaki	4.04	2.20	2
2	Fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	4.31	2.36	2
3	Jalur Evakuasi	3.94	1.93	1
4	Alat Pemadam Kebakaran	4.16	1.69	4
5	Pos dan Petugas Kesehatan	3.98	1.45	4
6	Pos dan Petugas Pemeriksa Kendaraan Umum	3.87	1.55	3
7	Fasilitas Perbaikan Kendaraan Umum	3.80	1.30	3
8	Informasi Fasilitas Keselamatan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Yang Terlihat Jelas)	4.03	2.07	2
9	Informasi Fasilitas Kesehatan	3.88	2.07	1



Gambar 4. 17 Diagram Kartesius Keselamatan

Tabel 4. 14 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan

No.	Keterangan
1	Lajur Pejalan Kaki
2	Fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)
3	Jalur Evakuasi
4	Alat Pemadam Kebakaran
5	Pos dan Petugas Kesehatan
6	Pos dan Petugas Pemeriksa Kendaraan Umum
7	Fasilitas Perbaikan Kendaraan Umum
8	Informasi Fasilitas Keselamatan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Yang Terlihat Jelas)
9	Informasi Fasilitas Kesehatan





Dari data dan kuadran kartesius yang telah dipaparkan, hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 4.14, berikut ini :

Tabel 4. 15 Analisis Diagram Keselamatan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalur Evakuasi</li> <li>Informasi Fasilitas Kesehatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lajur Pejalan Kaki</li> <li>Fasilitas Keselamatan Jalan (Rambu, Marka, Penerangan, Jalan, dan Pagar).</li> <li>Informasi Fasilitas Keselamatan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul yang Terlihat Jelas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pos dan Petugas Kesehatan</li> <li>Pos dan Petugas Pemeriksa Kendaraan Umum</li> <li>Fasilitas Perbaikan Kendaraan Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alat Pemadam Kebakaran</li> </ul>
<b>Kesimpulan</b>				
Dapat disimpulkan bahwa item fasilitas keselamatan yang menjadi fokus utama dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai <i>Rest Area</i> yaitu fasilitas alat pemadam kebakaran, dimana fasilitas ini merupakan fasilitas prioritas utama namun kinerja fasilitas tersebut pada Terminal belum sesuai dengan harapan masyarakat.				

2. Pelayanan Keamanan

Pelayanan keamanan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018 memiliki beberapa fasilitas antara lain fasilitas keamanan, media pengaduan gangguan keamanan, dan petugas keamanan.

Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) yang ditampilkan pada Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 Dalam Tabel 4.17 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kepentingan untuk fasilitas keamanan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan kepentingan fasilitas keamanan (pos keamanan):

- Prosentase (%) (STP) =  $\frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (TP) =  $\frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (CP) =  $\frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{15}{102} \times 100\% = 15\%$
- Prosentase (%) (P) =  $\frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{41}{102} \times 100\% = 40\%$
- Prosentase (%) (SP) =  $\frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{46}{102} \times 100\% = 45\%$
- Rata – rata skor =  $\frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$





$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (41 \times 4) + (46 \times 5)}{102} = 4,30$$

- Rata – rata total skor =  $\frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$   
 $= \frac{4,30 + 3,92 + 4,41}{3} = 4,21$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.15 di bawah ini.

Tabel 4. 16 Pengolahan Data *Kuesioner* Kepentingan (*Importance*) Fasilitas Pelayanan Keamanan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			(STP)		(TP)		(CP)		(P)		(SP)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KEAMANAN</b>														
10	Ketersediaan Fasilitas keamanan (pos keamanan)	102	0	0	0	0	15	14.7	41	40.2	46	45.1	4.30	
11	Media pengaduan gangguan keamanan	102	0	0	11	10.8	22	21.6	33	32.4	36	35.3	3.92	4.21
12	Petugas keamanan (min. 1 dan mudah terlihat)	102	0	0	2	1.96	8	7.84	38	37.3	54	52.9	4.41	

Dalam tabel 4.15 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja untuk fasilitas keamanan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB). Berikut adalah contoh perhitungan kinerja (*performance*) fasilitas keamanan ketersediaan fasilitas keamanan (pos keamanan) :

- Prosentase (%) (SK) =  $\frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{25}{102} \times 100\% = 25\%$
- Prosentase (%) (K) =  $\frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{17}{102} \times 100\% = 17\%$
- Prosentase (%) (C) =  $\frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{48}{102} \times 100\% = 47\%$
- Prosentase (%) (B) =  $\frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{11}{102} \times 100\% = 11\%$
- Prosentase (%) (SB) =  $\frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{1}{102} \times 100\% = 1\%$





- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(25 \times 1) + (17 \times 2) + (48 \times 3) + (11 \times 4) + (1 \times 5)}{102} = 2,47$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n} = \frac{2,47 + 2,11 + 1,80}{3} = 2,13$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.16 di bawah ini :

Tabel 4. 17 Pengolahan Data Kuesioner Kinerja (*Performance*) Fasilitas Pelayanan Keamanan

No	Item	Frek	Performance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1 (SK)		2 (K)		3 (C)		4 (B)		5 (SB)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KEAMANAN</b>														
10	Ketersediaan Fasilitas keamanan (pos keamanan)	102	25	24.5	17	16.7	48	47.1	11	10.8	1	0.98	2.47	2.13
11	Media pengaduan gangguan keamanan	102	26	25.5	46	45.1	24	23.5	5	4.9	1	0.98	2.11	
12	Petugas keamanan (min. 1 dan mudah terlihat)	102	52	51	24	23.5	21	20.6	4	3.92	1	0.98	1.80	

Dari data tersebut digambarkan dalam bentuk kuadran kartesius dengan X merupakan Kepentingan (*Importance*) dan Y merupakan Kinerja (*Importance*).

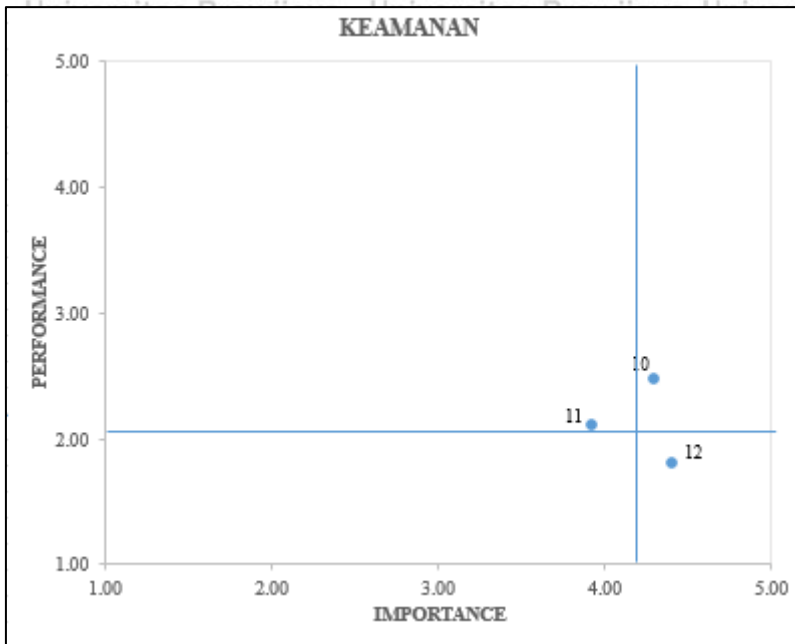
Rangkuman data rata-rata fasilitas keamanan sebagai berikut.

Tabel 4. 18 Tabel Rataan Fasilitas Keamanan

No	Item	X rata-rata	Y rata-rata	Kuadran
<b>KEAMANAN</b>				
10	Ketersediaan fasilitas keamanan (pos keamanan)	4.30	2.47	2
11	Media pengaduan gangguan keamanan	3.92	2.11	1
12	Petugas keamanan (min. 1 dan mudah terlihat)	4.41	1.80	4







Gambar 4. 18 Diagram Kartesius Keamanan

Tabel 4. 19 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan

No.	Keterangan
10	Ketersediaan Fasilitas keamanan(pos keamanan)
11	Media pengaduan gangguan keamanan
12	Petugas keamanan (min. 1 dan mudah terlihat)

Dari data dan kuadran kartesius yang telah dipaparkan, hasil analisis ditunjukkan pada Tabel 4.19, berikut ini :

Tabel 4. 20 Analisis Diagram Kartesius Keamanan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	Media pengaduan gangguan keamanan	• Ketersediaan fasilitas keamanan (pos keamanan)	• -	• Petugas Keamanan
<b>Kesimpulan</b>				
Dapat disimpulkan bahwa item fasilitas yang menjadi fokus utama dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai Rest Area yaitu pada fasilitas petugas keamanan, dimana masyarakat menilai bahwa fasilitas ini cukup penting namun kinerjanya masih kurang sehingga perlu dilakukannya peningkatan untuk memuaskan masyarakat.				

3. Pelayanan Kehandalan / Keteraturan

Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) yang





ditampilkan pada Tabel 4.20 dan Tabel 4.21. Dalam Tabel 4.22 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kepentingan untuk fasilitas keselamatan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan fasilitas kehandalan / keteraturan jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis :

- Prosentase (%) (STP)  $= \frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (TP)  $= \frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{4}{102} \times 100\% = 3,9\%$
- Prosentase (%) (CP)  $= \frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{23}{102} \times 100\% = 23\%$
- Prosentase (%) (P)  $= \frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{34}{102} \times 100\% = 33\%$
- Prosentase (%) (SP)  $= \frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{41}{102} \times 100\% = 40\%$
- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(0 \times 1) + (4 \times 2) + (23 \times 3) + (34 \times 4) + (41 \times 5)}{102}$   
 $= 4,10$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata – rata skor}}{n}$   
 $= \frac{4,10 + 4,09 + 4,14 + 3,93}{4}$   
 $= 4,06$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.20 di bawah ini.





Tabel 4. 21 Pengolahan Data *Kuesioner Kepentingan (Importance)* Fasilitas Pelayanan Kehandalan / Keteraturan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			(STP)		(TP)		(CP)		(P)		(SP)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KEHANDALAN / KETERATURAN</b>														
13	Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis	102	0	0	4	3.92	23	23	34	33	41	40	4.10	
14	Jadwal kendaraan umum dalam / luar trayek secara tertulis	102	3	2.94	6	5.88	15	14.7	33	32.4	45	44	4.09	
15	Kantor manajemen sistem informasi	102	0	0	5	4.9	18	17.6	37	36.3	42	41	4.14	
16	Petugas operasional terminal	102	1	0.98	4	3.92	29	28.4	35	34.3	33	32	3.93	

Dalam tabel 4.20 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja untuk fasilitas kehandalan / keteraturan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB).

Berikut adalah contoh perhitungan kinerja fasilitas kehandalan / keteraturan ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis :

- Prosentase (%) (SK) =  $\frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{57}{102} \times 100\% = 55,9\%$
- Prosentase (%) (K) =  $\frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{27}{102} \times 100\% = 26,5\%$
- Prosentase (%) (C) =  $\frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{11}{102} \times 100\% = 10,8\%$
- Prosentase (%) (B) =  $\frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{5}{102} \times 100\% = 4,9\%$
- Prosentase (%) (SB) =  $\frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{2}{102} \times 100\% = 1,96\%$
- Rata – rata skor =  $\frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$





$$= \frac{(57 \times 1) + (27 \times 2) + (11 \times 3) + (5 \times 4) + (2 \times 5)}{102} = 1,71$$

• Rata – rata total skor =  $\frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$   
 $= \frac{1,71 + 1,64 + 2,37 + 2,16}{4} = 1,97$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.21 di bawah ini :

Tabel 4. 22 Pengolahan Data *Kuesioner Kinerja (Performance)* Fasilitas Pelayanan Kehandalan / Keteraturan

No	Item	Frek	Effectivity										Rata - Rata Skor	Rata Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			(SK)	(K)	(C)	(B)	(SB)	F	%	F	%	F		
<b>KEHANDALAN / KETERATURAN</b>														
13	Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis	102	57	55.9	27	26.5	11	10.8	5	4.9	2	1.96	1.71	1.97
14	Jadwal kendaraan umum dalam / luar trayek secara tertulis	102	61	59.8	24	23.5	12	11.8	3	2.94	2	1.96	1.64	
15	Kantor manajemen sistem informasi	102	28	27.5	27	26.5	29	28.4	17	16.7	1	0.98	2.37	
16	Petugas operasional terminal	102	29	28.4	38	37.3	26	25.5	8	7.84	1	0.98	2.16	

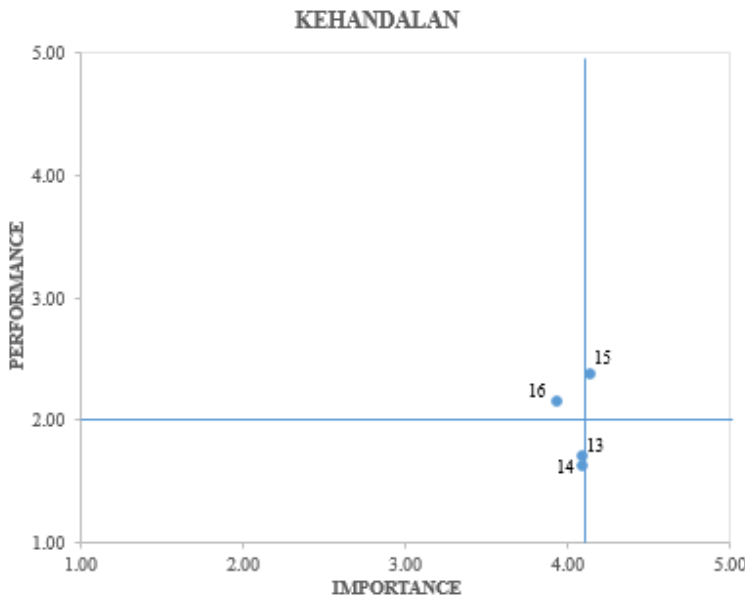
Dari data tersebut digambarkan dalam bentuk kuadran kartesius dengan X merupakan Kepentingan (*Importance*) dan Y merupakan Kinerja (*Performance*). Rangkuman data rata-rata fasilitas kehandalan / keteraturan sebagai berikut.

Tabel 4. 23 Rataan Fasilitas Kehandalan / Keteraturan.

No	Item	X rataan	Y Rataan	Kuadran
<b>KEHANDALAN/KETERATURAN</b>				
13	Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis	4.10	1.71	4
14	Jadwal kendaraan umum dalam / luar trayek secara tertulis	4.09	1.64	3
15	Kantor manajemen sistem informasi	4.14	2.37	2
16	Petugas operasional terminal	3.93	2.16	1







Gambar 4.19 Diagram Cartesius Kehandalan / Keteraturan

Tabel 4.24 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan

No.	Keterangan
13	Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis
14	Jadwal kendaraan umum dalam / luar trayek secara tertulis
15	Kantor manajemen sistem informasi
16	Petugas operasional terminal

Dari data dan diagram kartesius yang telah dipaparkan, hasil analisis ditunjukkan pada tabel 4.24, berikut ini :

Tabel 4.25 Analisis Diagram Kehandalan / Keteraturan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petugas Operasional Terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kantor Manajemen Sistem Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jadwal Kendaraan Umum Dalam / Luar Trayek Secara Tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan serta tarif secara tertulis</li> </ul>

**Kesimpulan**

Dapat disimpulkan bahwa item fasilitas kehandalan / keteraturan yang menjadi fokus utama dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai Rest Area adalah fasilitas jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif secara tertulis, fasilitas tersebut dinilai memiliki kinerja yang masih kurang dan kepentingan yang cukup baik sehingga fasilitas tersebut merupakan prioritas utama yang harus dikembangkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan masyarakat.





4. Pelayanan Kenyamanan

Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) yang ditampilkan pada tabel 4.25 dan Tabel 4.27. Dalam Tabel 4.28 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kepentingan untuk fasilitas keselamatan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan fasilitas kenyamanan ruang tunggu :

- Prosentase (%) (STP)  $= \frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{2}{102} \times 100\% = 2\%$
- Prosentase (%) (TP)  $= \frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{3}{102} \times 100\% = 2,9\%$
- Prosentase (%) (CP)  $= \frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{15}{102} \times 100\% = 15\%$
- Prosentase (%) (P)  $= \frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{40}{102} \times 100\% = 39\%$
- Prosentase (%) (SP)  $= \frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{42}{102} \times 100\% = 41\%$
- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{(2 \times 1) + (3 \times 2) + (15 \times 3) + (40 \times 4) + (42 \times 5)}{102} = 4,15$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n} = \frac{4,15 + 4,55 + 4,22 + 3,72 + 4,16 + 4,04 + 3,96 + 3,93 + 4,00 + 4,12}{10} = 4,08$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.25 di bawah ini





Tabel 4. 26 Pengolahan Data *Kuesioner* Kepentingan (*Importance*) Fasilitas Pelayanan Kenyamanan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1 (STP)		2 (TP)		3 (CP)		4 (P)		5 (SP)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KENYAMANAN</b>														
17	Ruang Tunggu	102	2	1.96	3	2.94	15	14.7	40	39.2	42	41.2	4.15	
18	Toilet	102	0	0	0	0	7	6.86	32	31.4	63	61.8	4.55	
19	Tempat Ibadah	102	0	0	3	2.94	21	20.6	29	28.4	49	48	4.22	
20	Taman	102	4	3.92	14	13.7	24	23.5	25	24.5	35	34.3	3.72	
21	Rumah Makan	102	0	0	7	6.86	15	14.7	35	34.3	45	44.1	4.16	
22	Lampu penerangan ruangan	102	0	0	10	9.8	19	18.6	30	29.4	43	42.2	4.04	4.08
23	Tempat istirahat awak kendaraan	102	1	0.98	11	10.8	22	21.6	25	24.5	43	42.2	3.96	
24	Area Merokok	102	2	1.96	12	11.8	18	17.6	29	28.4	41	40.2	3.93	
25	Drainase	102	0	0	11	10.8	21	20.6	27	26.5	43	42.2	4.00	
26	Fasilitas dan petugas kebersihan	102	0	0	5	4.9	21	20.6	33	32.4	43	42.2	4.12	

Dalam tabel 4.25 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja (*performance*) untuk fasilitas kenyamanan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB). Berikut adalah contoh perhitungan kinerja fasilitas kenyamanan ruang tunggu :

- Prosentase (%) (SK) =  $\frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{22}{102} \times 100\% = 22\%$
- Prosentase (%) (K) =  $\frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{25}{102} \times 100\% = 25\%$
- Prosentase (%) (C) =  $\frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{43}{102} \times 100\% = 42\%$
- Prosentase (%) (B) =  $\frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{10}{102} \times 100\% = 9,8\%$



- Prosentase (%) (SB)  $= \frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{2}{102} \times 100\% = 2\%$
- Rata – rata skor  $= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(22 \times 1) + (25 \times 2) + (43 \times 3) + (10 \times 4) + (2 \times 5)}{102} = 2,46$
- Rata – rata total skor  $= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$   
 $= \frac{2,46 + 2,66 + 1,72 + 3,55 + 2,93 + 2,07 + 2,33 + 3,69 + 2,99 + 2,78}{10} = 2,72$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel

4.26 di bawah ini :

Tabel 4. 27 Pengolahan Data Kuesioner Kinerja (*Performance*) Fasilitas Pelayanan Kenyamanan

No	Item	Frek	Performance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1 (SK)		2 (K)		3 (C)		4 (B)		5 (SB)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KENYAMANAN</b>														
17	Ruang Tunggu	102	22	21.6	25	24.5	43	42.2	10	9.8	2	1.96	2.46	2,72
18	Toilet	102	5	4.9	43	42.2	43	42.2	4	3.92	7	6.86	2.66	
19	Tempat Ibadah	102	68	66.7	7	6.86	18	17.6	6	5.88	3	2.94	1.72	
20	Taman	102	3	2.94	17	16.7	28	27.5	29	28.4	25	24.5	3.55	
21	Rumah Makan	102	6	5.88	15	14.7	64	62.7	14	13.7	3	2.94	2.93	
22	Lampu penerangan ruangan	102	25	24.5	52	51	19	18.6	5	4.9	1	0.98	2.07	
23	Tempat istirahat awak kendaraan	102	19	18.6	43	42.2	29	28.4	9	8.82	2	1.96	2.33	
24	Area Merokok	102	3	2.94	8	7.84	26	25.5	46	45.1	19	18.6	3.69	
25	Drainase	102	4	3.92	22	21.6	52	51	19	18.6	5	4.9	2.99	
26	Fasilitas dan petugas kebersihan	102	2	1.96	35	34.3	50	49	13	12.7	2	1.96	2.78	

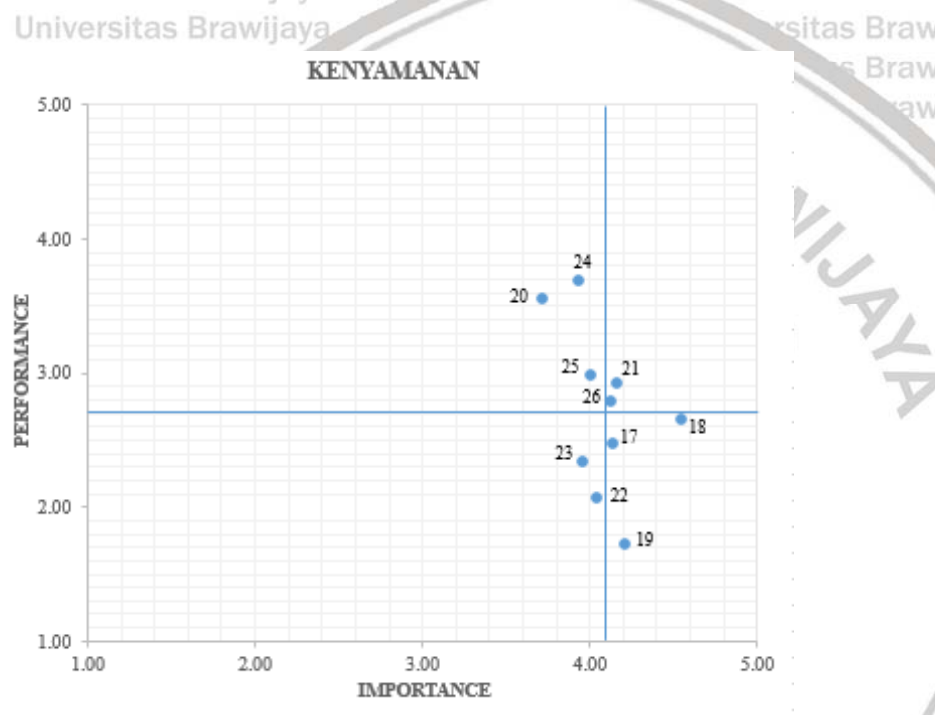
Dari data tersebut digambarkan dalam bentuk kuadran kartesius dengan X merupakan Kepentingan (*Importance*) dan Y merupakan Kinerja (*Performance*). Rangkuman data rata-rata fasilitas kenyamanan sebagai berikut.





Tabel 4. 28 Rataan Fasilitas Kenyamanan

No	Item	X rataan	Y Rataan	Kuadran
<b>KENYAMANAN</b>				
17	Ruang Tunggu	4.15	2.4	4
18	Toilet	4.55	2.66	4
19	Tempat Ibadah	4.22	1.72	4
20	Taman	3.72	3.55	1
21	Rumah makan	4.16	2.93	2
22	Lampu Penerangan Ruangan	4.04	2.07	3
23	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	3.96	2.33	3
24	Area Merokok	3.93	3.69	1
25	Drainase	4.00	2.99	1
26	Fasilitas dan Petugas Kebersihan	4.12	2.78	2



Gambar 4. 20 Diagram Kartesius Kenyamanan

Tabel 4. 29 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Kenyamanan

No.	Keterangan
17	Ruang Tunggu
18	Toilet
19	Tempat Ibadah
20	Taman
21	Rumah Makan
22	Lampu penerangan ruangan
23	Tempat istirahat awak kendaraan
24	Area Merokok
25	Drainase
26	Fasilitas dan petugas kebersihan



Dari data dan diagram kartesius tersebut, hasil analisis ditunjukkan pada tabel 4.29 di bawah ini :

Tabel 4. 30 Analisis Diagram Kartesius Kenyamanan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taman</li> <li>• Area Merokok</li> <li>• Drainase</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumah Makan</li> <li>• Fasilitas dan Petugas Kebersihan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampu Penerangan Ruangan</li> <li>• Tempat Istirahat Awak Kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Toilet</li> <li>• Tempat Ibadah</li> </ul>
<b>Kesimpulan</b>				
<p>Dapat disimpulkan bahwa pada item fasilitas kenyamanan yang menjadi fokus utama dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai <i>Rest Area</i> adalah fasilitas ruang tunggu, toilet, ibadah. Fasilitas tersebut memiliki kepentingan yang cukup baik namun kinerja yang masih kurang sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar dapat memenuhi standart pelayanan Terminal.</p>				

5. Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan

Pelayananan kenyamanan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018 memiliki beberapa fasilitas antara lain ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, taman, rumah makan, fasilitas dan petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan, area merokok, drainase, dan lampu penerangan ruangan.

Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang ditampilkan pada Tabel 4.30 dan Tabel 4.31. Dalam Tabel 4.32 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kepentingan untuk fasilitas keselamatan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan fasilitas kemudahan / keterjangkauan letak jalur pemberangkatan :

- Prosentase (%) (STP) =  $\frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (TP) =  $\frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (CP) =  $\frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{12}{102} \times 100\% = 11,8\%$
- Prosentase (%) (P) =  $\frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{34}{102} \times 100\% = 33,3\%$





- Prosentase (%) (SP) =  $\frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{56}{102} \times 100\% = 54,9\%$
- Rata – rata skor =  $\frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (12 \times 3) + (34 \times 4) + (56 \times 5)}{102} = 4,43$
- Rata – rata total skor =  $\frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n} = \frac{4,43 + 4,55 + 4,15 + 4,25 + 4,11 + 4,08}{6} = 4,26$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.30 di bawah ini.

Tabel 4. 31 Pengolahan Data *Kuesioner* Kepentingan (*Importance*) Fasilitas Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>														
27	Letak jalur pemberangkatan	102	0	0	0	0	12	11.8	34	33.3	56	54.9	4.43	4.26
28	Letak jalur kedatangan	102	0	0	0	8	7.84	30	29.4	64	62.7	4.55		
29	Tempat naik / turun penumpang	102	0	0	7	6.86	20	19.6	26	25.5	49	48	4.15	
30	Area parkir	102	0	0	6	5.88	12	11.8	35	34.3	49	48	4.25	
31	Informasi pelayanan	102	0	0	5	4.9	20	19.6	36	35.3	41	40.2	4.11	
32	Informasi angkutan jalan	102	0	0	6	5.88	22	21.6	32	31.4	42	41.2	4.08	

Dalam tabel 4.30 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja untuk fasilitas kemudahan / keterjangkauan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB). Berikut adalah contoh perhitungan kinerja fasilitas letak jalur pemberangkatan :

- Prosentase (%) (SK) =  $\frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{4}{102} \times 100\% = 3,92\%$
- Prosentase (%) (K) =  $\frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{4}{102} \times 100\% = 3,92\%$
- Prosentase (%) (C) =  $\frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{27}{102} \times 100\% = 26,5\%$
- Prosentase (%) (B) =  $\frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{51}{102} \times 100\% = 50\%$
- Prosentase (%) (SB) =  $\frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{16}{102} \times 100\% = 15,7\%$





- Rata – rata skor 
$$= \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$$
  

$$= \frac{(4 \times 1) + (4 \times 2) + (27 \times 3) + (51 \times 4) + (16 \times 5)}{102} = 3,70$$
- Rata – rata total skor 
$$= \frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n}$$
  

$$= \frac{3,70 + 3,79 + 3,12 + 3,95 + 2,75 + 2,44}{6} = 3,29$$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel

4.31 di bawah ini :

Tabel 4. 32 Pengolahan Data *Kuesioner Kinerja (Performance)* Fasilitas Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan

No	Item	Frek	Performance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>														
27	Letak jalur pemberangkatan	102	4	3.92	4	3.92	27	26.5	51	50	16	15.7	3.70	3.29
28	Letak jalur kedatangan	102	4	3.92	3	2.94	23	22.5	52	51	20	19.6	3.79	
29	Tempat naik / turun penumpang	102	3	2.94	16	15.7	53	52	26	25.5	4	3.92	3.12	
30	Area parkir	102	1	0.98	7	6.86	18	17.6	46	45.1	30	29.4	3.95	
31	Informasi pelayanan	102	8	7.84	32	31.4	45	44.1	12	11.8	5	4.9	2.75	
32	Informasi angkutan jalan	102	21	20.6	32	31.4	36	35.3	9	8.82	4	3.92	2.44	

Dari data diatas, kemudian digambarkan dalam bentuk diagram kartesius dengan X merupakan Kepentingan (*Importance*) dan Y merupakan Kinerja (*Performance*).

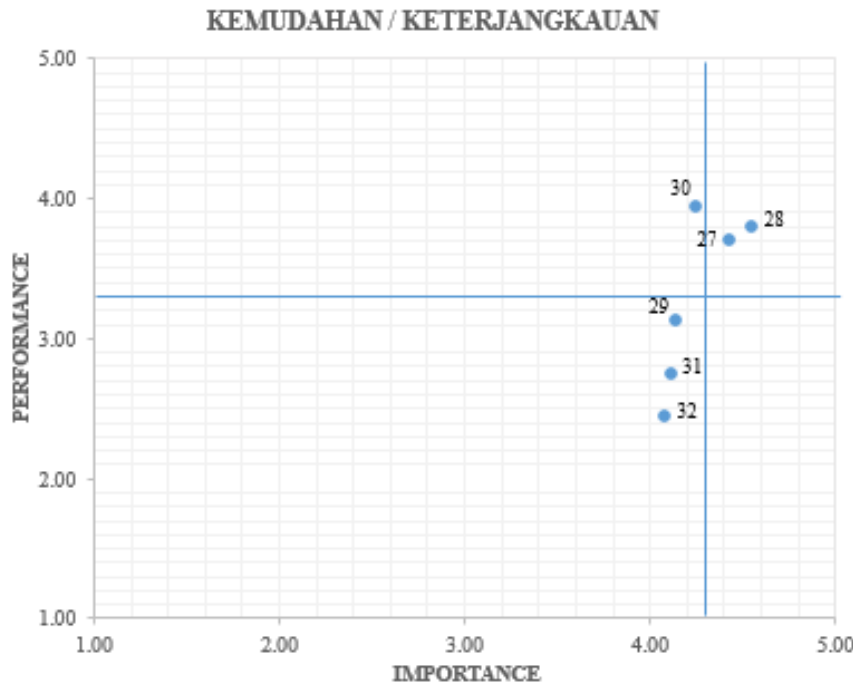
Rangkuman data rata-rata fasilitas kemudahan / keterjangkauan sebagai berikut.

Tabel 4. 33 Rataan Fasilitas Kemudahan / Keterjangkauan

No	Item	X rata-rata	Y Rataan	Kuadran
<b>KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>				
27	Letak jalur pemberangkatan	4.43	3.70	2
28	Letak jalur kedatangan	4.55	3.79	2
29	Tempat naik / turun penumpang	4.15	3.12	3
30	Area parkir	4.25	3.95	1
31	Informasi pelayanan	4.11	2.75	3
32	Informasi angkutan jalan	4.08	2.44	3







Gambar 4. 21 Diagram Kartesius Kemudahan / Keterjangkauan

Tabel 4. 34 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Keselamatan

No.	Keterangan
27	Letak jalur pemberangkatan
28	Letak jalur kedatangan
29	Tempat naik / turun penumpang
30	Area parkir
31	Informasi pelayanan
32	Informasi angkutan jalan

Dengan hasil analisis yang ditunjukkan seperti pada Tabel 4.34, berikut ini :

Tabel 4. 35 Analisis Diagram Kartesius Kemudahan / Keterjangkauan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat naik / turun penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Letak jalur pemberangkatan</li> <li>Letak jalur kedatangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pelayanan</li> <li>Informasi angkutan jalan</li> </ul>	
<b>Kesimpulan</b>				
Dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang menjadi fokus utama dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai Rest Area pada item fasilitas kemudahan /keterjangkauan sudah memenuhi harapan masyarakat.				



6. Pelayanan Kesetaraan

Pelayanan kesetaraan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Nomor 40 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018 memiliki beberapa fasilitas antara lain ruang ibu menyusui. Berdasarkan langkah – langkah yang telah dijelaskan pada 4.3.1 di atas, maka dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) yang ditampilkan pada Tabel 4.35 dan Tabel 4.36 Dalam Tabel 4.37 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian ketersediaan untuk fasilitas keselamatan adalah sangat tidak penting (STP), tidak penting (TP), cukup penting (CP), penting (P), dan sangat penting (SP).

Berikut adalah contoh perhitungan fasilitas kesetaraan ruang ibu menyusui :

- Prosentase (%) (STP) =  $\frac{\text{Frekuensi (STP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{1}{102} \times 100\% = 1\%$
- Prosentase (%) (TP) =  $\frac{\text{Frekuensi (TP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{9}{102} \times 100\% = 9\%$
- Prosentase (%) (CP) =  $\frac{\text{Frekuensi (CP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{32}{102} \times 100\% = 31\%$
- Prosentase (%) (P) =  $\frac{\text{Frekuensi (P)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{21}{102} \times 100\% = 21\%$
- Prosentase (%) (SP) =  $\frac{\text{Frekuensi (SP)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{39}{102} \times 100\% = 38\%$
- Rata – rata skor =  $\frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{(1 \times 1) + (9 \times 2) + (32 \times 3) + (21 \times 4) + (39 \times 5)}{102} = 3,86$
- Rata – rata total skor =  $\frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n} = \frac{3,86}{1} = 3,86$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.35 di bawah ini.

Tabel 4. 36 Pengolahan Data *Kuesioner* Kepentingan (*Importance*) Fasilitas Pelayanan Kesetaraan

No	Item	Frek	Importance										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor	
			1 (STP)		2 (TP)		3 (CP)		4 (P)		5 (SP)				
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
<b>KESETARAAN</b>															
33	Ruang ibu menyusui	102	1	1	9	9	32	31	21	21	39	38	3.86	3.86	





Dalam tabel 4.35 dijelaskan bahwa frekuensi merupakan jumlah total responden yang memilih tiap karakteristik fasilitas, karakteristik penilaian kinerja untuk fasilitas kemudahan / keterjangkauan adalah sangat kurang (SK), kurang (K), cukup (C), Baik (B), dan sangat baik (SB). Berikut adalah contoh perhitungan kinerja fasilitas letak jalur pemberangkatan :

- Prosentase (%) (SK) =  $\frac{\text{Frekuensi (SK)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{92}{102} \times 100\% = 90,2\%$
- Prosentase (%) (K) =  $\frac{\text{Frekuensi (K)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{5}{102} \times 100\% = 4,9\%$
- Prosentase (%) (C) =  $\frac{\text{Frekuensi (C)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{4}{102} \times 100\% = 3,92\%$
- Prosentase (%) (B) =  $\frac{\text{Frekuensi (B)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{0}{102} \times 100\% = 0\%$
- Prosentase (%) (SB) =  $\frac{\text{Frekuensi (SB)}}{\text{Frekuensi Total}} = \frac{1}{102} \times 100\% = 0,98\%$
- Rata – rata skor =  $\frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Nilai Karakteristik}}{\text{Frekuensi Total}}$   
 $= \frac{(92 \times 1) + (5 \times 2) + (4 \times 3) + (0 \times 4) + (1 \times 5)}{102} = 1,17$
- Rata – rata total skor =  $\frac{\sum \text{Rata-rata skor}}{n} = \frac{1,17}{1} = 1,17$

Dengan cara yang sama maka fasilitas – fasilitas keselamatan dijelaskan pada Tabel 4.36 di bawah ini :

Tabel 4. 37 Pengolahan Data *Kuesioner* Kinerja (*Performance*) Fasilitas Pelayanan Kesetaraan

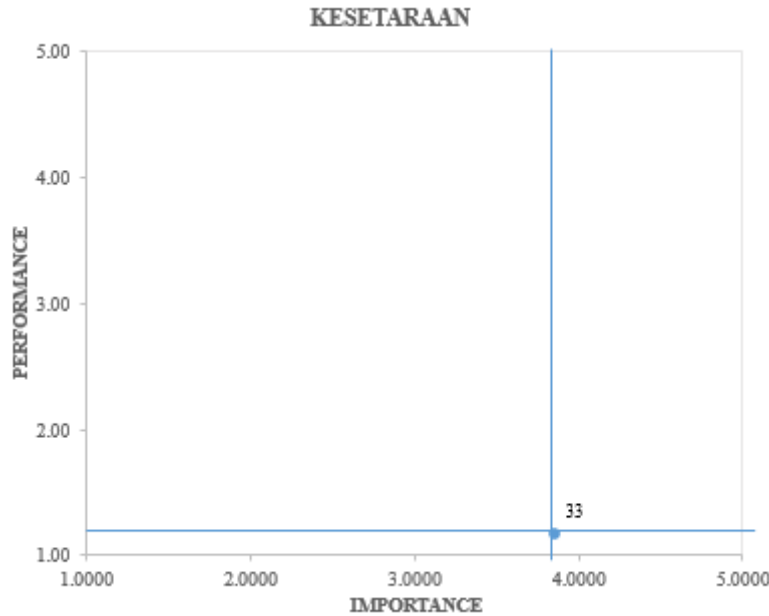
No	Item	Frek	Effectivity										Rata - Rata Skor	Rata - Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			(SK)	(K)	(C)	(B)	(SB)	F	%	F	%	F		
<b>KESETARAAN</b>														
33	Ruang ibu menyusui	102	92	90.2	5	4.9	4	3.92	0	0	1	0.98	1.17	1.17

Dari data diatas, kemudian digambarkan dalam bentuk diagram kartesius dengan X merupakan Kepentingan (*Importance*) dan Y merupakan Kinerja (*Performance*). Rangkuman data rata-rata fasilitas kesetaraan sebagai berikut.



Tabel 4. 38 Rataan Fasilitas Kesetaraan

No	Item	X rataan	Y Rataan	Kuadran
<b>KESETARAAN</b>				
33	Ruang Ibu Menyusui	3.86	1.17	4



Gambar 4. 22 Diagram Kartesius Kesetaraan

Tabel 4. 39 Keterangan Diagram Kartesius Pelayanan Kesetaraan

No.	Keterangan
33	Ruang ibu menyusui

Dari data dan grafik kartesius di atas, dapat dialysis dan akan dijelaskan lebih lanjut pada Tabel 4.39 di bawah ini :

Tabel 4. 40 Analisis Diagram Kartesius Kesetaraan

No.	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1.	-	-	-	• Ruang Ibu Menyusui
<b>Kesimpulan</b>				
Dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang ibu menyusui memiliki kepentingan yang cukup baik namun kinerja fasilitas masih kurang sehingga dalam pengembangan Terminal Madyopuro sebagai <i>Rest Area</i> menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki.				





## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Menurut hasil analisis dari data yang didapatkan didapatkan beberapa kesimpulan seperti berikut:

1. Kondisi fasilitas pada Terminal Madyopuro berdasarkan penelitian dan pendapat responden yaitu kurang memuaskan karena banyak fasilitas pada Terminal yang tidak tersedia dan kurang berfungsi dengan baik, hanya beberapa fasilitas yang sudah cukup memuaskan menurut responden.

Fasilitas yang belum tersedia pada terminal menurut responden antara lain: Lajur pejalan kaki, Pos dan petugas kesehatan, Pos dan pemeriksaan kendaraan umum, Pos dan petugas perbaikan kendaraan umum, Petugas keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif kendaraan umum, Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan, Kantor penyelenggara terminal, Petugas operasional Terminal, Tempat ibadah/ Mushola, lampu penerangan ruangan, petugas kebersihan, informasi layanan dan Ruang ibu menyusui.

2. Dengan menggunakan metode IPA (*Importance – Performance Analysis*) berdasarkan persepsi masyarakat didapatkan fasilitas yang layak dipertahankan karena kinerja fasilitas tersebut sudah sesuai fungsinya menurut masyarakat dan fasilitas yang penting namun masih belum sesuai harapan responden dalam pengembangan Terminal Madyopuro yaitu berada pada kuadran IV. Fasilitas tersebut antara lain : Alat pemadam Kebakaran, Petugas Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan serta tarif secara tertulis, Ruang Tunggu, Toilet, Tempat Ibadah, Ruang Ibu Menyusui.

#### 5.2 Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang dirumuskan dalam studi ini dapat diberikan berbagai saran sebagai berikut :

1. Untuk rencana pengembangan Terminal Madyopuro menjadi *Rest Area* / Terminal Wisata perlu adanya pengadaan beberapa fasilitas yang masih



belum tersedia dan memberikan papan petunjuk agar fasilitas – fasilitas yang ada pada Terminal berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Karena pada penelitian ini tidak adanya analisis kapasitas parkir, bagi penelitian selanjutnya diharapkan menganalisa kapasitas parkir sebagai tempat pemberhentian kendaraan wisatawan.
3. Penelitian ini terbatas hanya sampai menganalisa kelayakan pengembangan Terminal Madyopuro, sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mendesain kebutuhan dalam pengembangan Terminal Madyopuro.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anang Bakhtiar, (2014), *Kajian efektifitas operasional Terminal Madyopuro Malang*, Jurnal Rekayasa Sipil, Malang.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang, (2020), *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang*.
- Dodi Indra Pramana, Endah Tisnawati, (2020), *Perencanaan Terminal Wisata di Kawasan Nglanggeran Kabupaten Gunungkidul*, Thesis, Yogyakarta.
- Dody Triseptian, David Chamora, (2016), *Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kepanjen Kabupaten Malang*, Jurnal Rekayasa Sipil, Malang
- Keputusan Menteri. 1995. Keputusan Menteri Perhubungan No 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. Jakarta : Departemen Perhubungan.
- Peraturan Menteri. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta : Departemen Perhubungan.
- Peraturan Menteri. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor umum dalam Trayek.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2018 Tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) adalah tempat untuk beristirahat yang dilengkapi berbagai fasilitas umum bagi pengguna jalan.
- Peraturan Pemerintah, 1993. Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan.