

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

TESIS
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil



Diajukan Oleh :

ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN
NIM: 1472200080

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

TESIS

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil



Diajukan Oleh :

ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN

NIM : 1472200080

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER TEKNIK SIPIL**

2025

TESIS

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil



Diajukan Oleh :

ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN

NIM : 1472200080

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER TEKNIK SIPIL
2025**

TESIS

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Diajukan oleh :

ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN

NIM : 1472200080

Disetujui untuk diuji :

Surabaya, 3 Januari 2025

**Dosen Pembimbing 1:
Dr. Andi Patriadi, S.T., M.T.**


(.....)

**Dosen Pembimbing 2:
Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.**


(.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

TESIS
ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Diajukan oleh :
ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN
NIM : 1472200080

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada ujian Tesis
Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 3 Januari 2025

Tim Penguji

Ketua : Dr. Andi Patriadi, S.T., M.T.
Anggota : Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.
Anggota : Dr. Esti Wulandari, ST., MT.

.....
.....
.....

Mengetahui
Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan

Kaprodik

(Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.) (Dr. Ir. Hanie Teki Tjendani, S.T., M.T.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adimas Surya Kusdarmawan

NIM : 1472200080

Alamat : Perum Graha Mentari No 89 Kec. Waru Kab. Sidoarjo 61256 Jawa Timur

Telepon/HP : 082333236873

Menyatakan bahwa 'TESIS' yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Magister Teknik Sipil – Fakultas Teknik – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul :

"ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)"

Adalah hasil karya saya sendiri, dan bukan 'Duplikasi' dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan atau Pengelola Program tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Surabaya, 4 Januari 2025

Hormat saya,



ADIMAS SURYA KUSDARMAWAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Tesis yang berjudul “**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***”. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana strata 2 (dua) pada Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. Andi Patriadi, S.T., M.T.** selaku Dosen Pembimbing 1 atas bimbingannya selama ini sampai selesai;
2. Bapak **Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.** selaku Dosen Pembimbing 2 atas bimbingannya selama ini sampai selesai;
3. Bapak Prof. **Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Bapak **Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.** selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu **Dr. Ir. Hanie Teki Tjendani, S.T., M.T** selaku Kaprodi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
6. Bapak dan ibu dosen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Kedua orang tua, keluarga, serta orang terdekat yang telah banyak memberikan doa, bimbingan, dukungan dan motivasi serta bantuan baik moril maupun materil.
8. Para staf tata usaha baik umum dan akademik atas bantuannya yang telah memberikan informasi kepada penulis selama ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Magister Teknik Sipil pada umumnya khususnya angkatan 40 tahun 2023 / 2024 yang selalu mendorong untuk menyelesaikan kuliah dan tesis ini.

10. Rekan-rekan kerja, pimpinan dan staf yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan dan saran dan data yang diperlukan dalam penyelesaian tesis ini.
11. Lebih khusus saya terima kasih saya tujukan kepada Keluarga, Orang Tua, isteri tercinta, anak tersayang yang senantiasa memberikan dorongan dan doa.

Dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan tesis ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 04 Januari 2025

Penulis

Adimas Surya Kusdarmawan

NIM : 1472200080

ABSTRAK

Adimas Surya Kusdarmawan, 2024

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE B DI KABUPATEN BANGKALAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Dosen Pembimbing 1: Dr. Andi Patriadi, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing 2: Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.

Terminal Tipe B Bangkalan yang saat ini melayani armada AKAP, AKDP terdapat permasalahan yaitu pada sarana prasarana fasilitas utama dan penunjang pada terminal karena belum memenuhi SPM sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, arus pergerakan penumpang dan angkutan di dalam terminal yang masih belum tertata dan terpisah merupakan suatu permasalahan yang dapat mengancam keselamatan pengguna terminal.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dirasa perlu dilakukan analisis peningkatan kinerja pelayanan terminal dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang meliputi analisis kondisi eksisting, analisis kinerja pelayanan termasuk fasilitas dan sirkulasi yang terdapat di dalam terminal, redesain terminal yang bertujuan untuk mempermudah perpindahan penumpang dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya serta mempercepat arus penumpang menuju daerah tujuan dengan memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan, analisis SWOT guna memahami kekuatan dan kelemahan yang ada pada terminal dan memanfaatkan peluang yang ada.

Hasil analisis menunjukkan Terminal Tipe B Kab. Bangkalan saat ini tidak berjalan sesuai dengan fungsinya. Terdapat Konflik sirkulasi pergerakan yang terjadi didalam terminal, fasilitas banyak yang sudah tidak layak pakai, aspek keselamatan dan aspek keamanan yang belum tersentuh. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) lebih difokuskan pada faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang yang terdiri dari analisis kondisi eksisting, analisis kinerja pelayanan termasuk fasilitas dan sirkulasi yang terdapat di dalam terminal.

Kata Kunci: Optimalisasi Kinerja Pelayanan, Terminal Penumpang, Metode IPA

ABSTRACT

Adimas Surya Kusdarmawan, 2024

ANALYSIS OF IMPROVING THE PERFORMANCE OF TYPE B PASSENGER TERMINAL SERVICES IN BANGKALAN REGENCY USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Supervisor 1: Dr. Andi Patriadi, S.T., M.T.

Supervisor 2: Dr. Ir. Sajiyo, S.T., M.Kes., IPU ASEAN Eng.

The Type B Bangkalan Terminal which currently serves AKAP and AKDP fleets has problems, namely in the main and supporting facilities and infrastructure at the terminal because it has not met the SPM in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation Number 40 of 2015 concerning Service Standards for the Implementation of Road Transportation Passenger Terminals, the flow of passenger and transportation movements in the terminal which is still not organized and separated is a problem that can threaten the safety of terminal users.

Based on the problems above, it is deemed necessary to conduct an analysis of improving terminal service performance using the Importance Performance Analysis (IPA) method which includes analysis of existing conditions, analysis of service performance including facilities and circulation in the terminal, terminal redesign which aims to facilitate the transfer of passengers from one mode of transportation to another and accelerate the flow of passengers to the destination area by paying attention to aspects of security and comfort, SWOT analysis to understand the strengths and weaknesses of the terminal and take advantage of existing opportunities.

The results of the analysis show that Terminal Type B Kab. Bangkalan is currently not running according to its function. There is a conflict of movement circulation that occurs inside the terminal, many facilities are no longer suitable for use, safety and security aspects that have not been touched. After the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method, it is more focused on the factors that most influence the quality of passenger terminal services consisting of analysis of existing conditions, analysis of service performance including facilities and circulation in the terminal.

Keywords: Service Performance Optimization, Passenger Terminal, IPA Method

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Ruang Lingkup/Batasan Masalah.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Dasar Teori.....	18
2.2.1 Dasar Hukum.....	18
2.2.2 Kajian Teori.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Bagan Alir Penelitian.....	25
3.2 Subyek Penelitian.....	30
3.3 Lokasi dan waktu penelitian.....	30
3.4 Instrumen Penelitian.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Teknik Analisa Data Inventarisasi Terminal.....	31
3.6.2 Teknik Analisa Data Penumpang Dalam 1 Tahun.....	31
3.6.3 Teknik Analisa Data Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan.....	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Wilayah.....	37
4.2 Kondisi Terminal Bangkalan.....	41
4.3 Karakteristik Responden.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79
RIWAYAT HIDUP.....	83
SURAT PERNYATAAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. 2 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif Dan Negatif.....	23
Tabel 2. 3 Urutan Kegiatan Pihak Pengelola Terminal.....	26
Tabel 2. 4 Urutan Kegiatan Operator Angkutan Umum.....	26
Tabel 2. 5 Urutan Kegiatan Penumpang.....	27
Tabel 3. 1 Matriks Time Table Pelaksanaan Penyusunan Thesis.....	30
Tabel 4. 1 Fasilitas Pada Terminal Bangkalan.....	42
Tabel 4. 2 Trayek Angkot Yang Dilayani Terminal Bangkalan.....	46
Tabel 4. 3 Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Fasilitas Terminal Bangkalan.....	48
Tabel 4. 4 Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Fasilitas Terminal Bangkalan.....	49
Tabel 4. 5 Indikator Hasil Analisis IPA.....	51
Tabel 4. 6 Analisis IFAS.....	55
Tabel 4. 7 Analisis EFAS.....	56
Tabel 4. 8 Skenario Pengembangan Terminal Bangkalan.....	57
Tabel 4. 9 Perhitungan Jumlah Jalur Terminal Bangkalan.....	59
Tabel 4. 10 Survei Parkir Terminal Bangkalan.....	57
Tabel 4. 11 Kebutuhan Luas Parkir Kendaraan Pribadi.....	61
Tabel 4. 12 Kebutuhan Ruang Tunggu Penumpang.....	62
Tabel 4. 13 Luas Saat Ini dan Luas Rencana Terminal Bangkalan.....	65
Tabel 4. 14 Konflik Sirkulasi Di Terminal Bangkalan.....	66
Tabel 4. 15 Konflik Sirkulasi Di Terminal Setelah Optimalisasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 2. 2 Diagram analisis SWOT.....	21
Gambar 2. 3 Matriks Perencanaan Strategi.....	22
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Kuesioner Wawancara Pengguna Layanan Terminal.....	30
Gambar 3. 3 Kuadran IPA.....	31
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Bangkalan.....	33
Gambar 4. 2 Kondisi Eksisting Terminal Tipe B Bangkalan.....	35
Gambar 4. 3 <i>Layout</i> Terminal Tipe B Bangkalan.....	36
Gambar 4. 4 Fasilitas di Terminal Bangkalan.....	37
Gambar 4. 5 Ketersediaan Fasilitas Terminal Bangkalan Menurut SPM....	40
Gambar 4. 6 Visualisasi AKAP di Terminal Bangkalan.....	41
Gambar 4. 7 Kuadran Importance Performance Analysis.....	47
Gambar 4. 8 Posisi Analisis SWOT.....	53
Gambar 4. 9 Usulan Layout Terminal Tipe B Bangkalan.....	63
Gambar 4. 10 Sirkulasi Angkutan Umum di Dalam Terminal Tipe B Bangkalan.....	64
Gambar 4. 11 Sirkulasi Penumpang di Dalam Terminal Tipe B Bangkalan.....	65
Gambar 4. 12 Sirkulasi Kendaraan Pribadi di Dalam Terminal Tipe B Bangkalan.....	66
Gambar 4. 13 Peta Titik Konflik di Terminal Bangkalan Saat Ini.....	67
Gambar 4. 14 Usulan Sirkulasi Terminal Bangkalan.....	69
Gambar 4. 15 Visualisasi Usulan Layout Terminal Bangkalan.....	71