

**STUDI EVALUASI FASILITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR**

TUGAS AKHIR

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil S-1

Institut Teknologi Nasional Malang



DI SUSUN OLEH :

DAFA ABIYYU PUTRA

20.21.041

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL S1
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

TAHUN 2025/2026

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
STUDI EVALUASI FASILITAS PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN
KALIMANTAN TIMUR

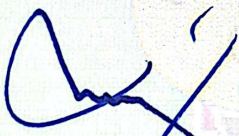
Disusun oleh:
DAFA ABIYYU PUTRA
2021041

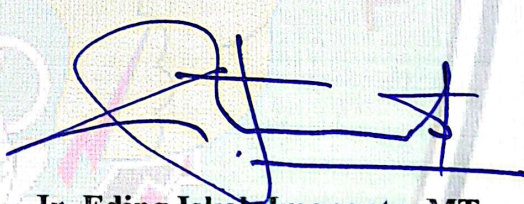
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan
Pada tanggal 11 Agustus 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ir. Nusa Sebayang. MT.
NIP. 196702181993031002


Ir. Eding Iskak Imananto. MT.
NIP. 196605061993031004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Sipil S-1



Dr. Yosinson P. Manaha, S.T., M.T.
NIP. P. 1030300383

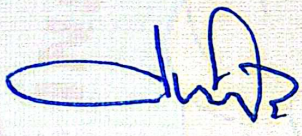
LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
STUDI EVALUASI FASILITAS PELAYANAN TERMINAL
PENUMPANG BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN
KALIMANTAN TIMUR

Tugas Akhir Ini Telah Dipertahankan Di Depan Dosen Penguji Tugas Akhir
Jenjang Strata (S-1) Pada Tanggal 11 Agustus 2025 Dan Diterima Untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik S-1

Disusun oleh:
DAFA ABIYU PUTRA

2021041
Dosen Penguji,

Penguji I


Ir. I Wayan Mundra. Mt.
NIP.P.1031500485

Penguji II


Annur Ma'ruf ST.MT.
NIP. P. 1031500523

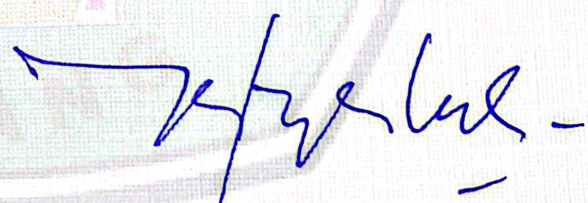
Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Teknik Sipil S-1

Sekretaris Program Studi
Teknik Sipil S-1




Dr. Yosimpon P. Manaha, S.T., M.T.
NIP. P. 1030300383


Nenny Roostrianawaty, ST., MT.
NIP.P. 1031700533

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir yang berjudul “**STUDI EVALUASI FASILITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR**” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam Proses penyelesaian proposal tugasakhir ini, penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Awan Uji Krismanto, ST, MT, PhD. Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Ibu Dr. Debby Budi Susanti,ST.,MT. Selaku Dekan FTSP Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak Dr. Yosimson P. Manaha, ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak Vega Aditama, ST.,MT. sebagai kepala studio tugas akhir yang telah membantu dalam menyiapkan seminar.
5. Bapak Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT. sebagai dosen pembimbing 1 proposal tugas akhir.
6. Bapak Ir. Eding Iskak Imananto, MT. sebagai dosen pembimbing 2 proposal tugas akhir.
7. Orang Tua Bapak Robert Namara.ST, serta Ibu Rini Trijunita.SE dan keluarga tercinta Delfina Y.M. dan Maureen E.C yang selalu memberikan do’a dan dukungan baik moril maupun materil.
8. Teman – teman yang memberi dukungan satu sama lain.

Penyusun menyadari bahwa pada proposal tugas akhir ini, mungkin masih banyak kekurangan maupun kesalahan. Oleh karena itu, penyusun selalu mengharapkan saran, petunjuk, kritik dan bimbingan yang bersifat membangun. Kamiberharap semoga laporan ini bermanfaat untuk kita semua.

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dafa Abiyyu Putra

NIM : 2021041

Program Studi : Teknik Sipil S-1

Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“STUDI EVALUASI FASILITAS PELAYANAN TERMINAL BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR”

Adalah sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademiknya di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 11 Agustus 2025

Yang Membuat pernyataan


u Putra

NIM 2021041

Dafa Abiyyu Putra, 2021041, 2025. **STUDI EVALUASI FASILITS PELAYANAN TERMINAL BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR**. Program studi Teknik Sipil S-1. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan. Institut Teknologi Nasional Malang. Dosen Pembimbing I : Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT . Dosen Pembimbing II : Ir. Eding Iskak Imananto, MT.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Terminal Batu Ampar Balikpapan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan utama penelitian adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang serta menilai kinerja terminal dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Melalui pendekatan kuantitatif, data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna jasa terminal.

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang masuk dalam kuadran prioritas utama untuk diperbaiki, seperti kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, informasi jadwal keberangkatan, serta keamanan terminal. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kondisi pelayanan yang tersedia. Selanjutnya, metode QFD digunakan untuk merumuskan respon teknis yang relevan, sehingga dapat membantu pengelola terminal dalam menentukan strategi perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Terminal Batu Ampar masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek kenyamanan dan fasilitas penunjang. Perbaikan layanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendukung terciptanya transportasi publik yang lebih tertib, aman, dan efisien. Dengan adanya strategi pengembangan berbasis IPA dan QFD, diharapkan terminal ini dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar serta berdaya saing di masa mendatang.

Kata kunci : *Pelayanan Fasilitas, Metode IPA, Metode QFD, Evaluasi Kinerja*

Dafa Abiyyu Putra, 2021041, 2025. EVALUATION STUDY OF THE SERVICE FACILITIES OF THE BATU AMPAR TERMINAL IN BALIKPAPAN CITY, EAST KALIMANTAN. S-1 Civil Engineering study program. Faculty of Civil Engineering and Planning, National Institute of Technology Malang. Supervisor I: Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT. Supervisor II: Ir. Eding Iskak Imananto, MT.

ABSTRACT

This research is conducted to evaluate the service quality of Batu Ampar Balikpapan Terminal using Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) methods. The main objective of the research is to identify service attributes that are considered important by passengers and to assess the performance of the terminal in meeting these needs. Through quantitative approach, data is obtained from distributing questionnaires to respondents who are terminal service users.

The IPA analysis results show that there are several attributes that are included in the top priority quadrant to be improved, such as toilet cleanliness, waiting room comfort, departure schedule information, and terminal security. This finding shows that there is a gap between user expectations and the available service conditions. Furthermore, the QFD method is used to formulate relevant technical responses, so that it can assist terminal managers in determining targeted improvement strategies.

Based on the results of the study, it can be concluded that the performance of Batu Ampar Terminal services still needs to be improved, especially in the aspects of comfort and supporting facilities. Service improvements are expected to increase user satisfaction while supporting the creation of more orderly, safe, and efficient public transportation. With the IPA and QFD-based development strategy, it is hoped that this terminal can be improved.

Keywords: Facility Services, IPA Method, QFD Method, Performance E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Studi.....	5
1.6 Manfaat Studi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Standar Pelayanan Terminal.....	8
2.3 Pengertian Terminal	12
2.3.1 Fungsi Terminal	13
2.3.2 Tipe Terminal.....	14
2.3.3 Lokasi Terminal	14
2.4 Fasilitas pada Terminal	15
2.4.1 Luas Fasilitas.....	15
2.5 Klasifikasi Terminal Angkutan Umum.....	18
2.5.1 Kapasitas pada Terminal	18
2.5.2 Standar Kinerja Pelayanan Terminal	19
2.6 Metode Penilaian Kinerja Pada Terminal	20
2.7 Uji Instrumen	25
2.7.1 Uji Validitas.....	25
2.7.2 Uji Reabilitas.....	26
BAB III METODOLOGI STUDI.....	28
3.1 Kerangka Studi Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Studi	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1 Data Primer	29
3.4 Kegiatan Survei	30
3.4.1 Metode Survei.....	30
3.4.2 Alat Survey	30

3.5	Penentuan Populasi Dan Sampel.....	34
3.5.1	Sampel.....	34
3.5.2	Variabel Atribut.....	35
3.6	Instrumen Studi	36
3.7	Metode Uji Instrumen Data.....	36
3.7.1	Uji Validitas.....	36
3.7.2	Uji Reabilitas.....	37
3.8	Metode Analisis Data.....	38
3.8.1	Kuisisioner.....	38
3.8.2	Penyusunan HOQ (House Of Quality).....	38
3.8.3	Bagan Alir	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Gambaran Umum Terminal	40
4.1.1	Lokasi Terminal	40
4.1.2	Bagian - bagian pada Terminal.....	41
4.2	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1	Identittas Responden	47
4.3	Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner	51
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	51
4.3.2	Hasil Uji Reabilitas	54
4.4	Analaisis IPA (Importance Performance Analysis).....	55
4.4.1	Menghitung Rata-Rata Setiap Atribut.....	55
4.4.2	Mantuan Angka Tingkat Kesesuaian	58
4.4.3	Diagram Kartesius	60
4.5	Quality Function Development (QFD)	65
4.6	Rencana Pengembangan Terminal.....	77
4.7	Hasil dan Pembahasan.....	80
BAB V		81
KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	82
5.2.1	Saran Bagi Pihak Pengelola Terminal	82
5.2.2	Saran Bagi Akademisi	83

5.2.3	Saran Bagi Masyarakat	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ruang tunggu penumpang yang sempit pada terminal	75
Gambar 2. 1 Penjelasan mengenai Diagram Kartesius`	21
Gambar 3. 1 Lokasi Terminal Batu Ampar Balikpapan	28
Gambar 4. 1 Data Produksi Terminal Batu Ampar	40
Gambar 4. 2 Layout Terminal Batu Ampar	41
Gambar 4. 3 Tempat Pemberhentian Bus	42
Gambar 4. 4 Fasilitas Utama Terminal Batu Ampar Balikpapan (Ruang Pembelian Tiket dan Informasi).....	42
Gambar 4. 5 Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Batu Ampar Balikpapan	43
Gambar 4. 6 Area Keberangkatan dan Kedatangan	43
Gambar 4. 7 Ruang Pengecekan Kendaraan operasional terminal	44
Gambar 4. 8 Toilet Area dalam dan luar Terminal	45
Gambar 4. 9 Tempat Ibadah.....	45
Gambar 4. 10 Pos Keamanan Terminal Batu Ampar.....	46
Gambar 4. 11 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	47
Gambar 4. 12 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	48
Gambar 4. 13 Profil responden berdasarkan rata-rata usia	48
Gambar 4. 14 Profil responden berdasarkan jumlah perjalanan	49
Gambar 4. 15 Profil Responden Berdasarkan Banyaknya Perjalanan	50
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius.....	60
Gambar 4. 17 Diagram House of Quality	74

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 beberapa penelitian terdahulu yang digunakan penyusun sebagai refrensi dalam penelitian	6
Table 2. 2 Standar Pelayanan Minimum Terminal Tipe A	9
Table 2. 3Jenis-jenis fasilitas pada terminal	15
Table 2. 4 Kebutuhan luas fasilitas dalam transportasi angkutan umum	16
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	30
Tabel 3. 2 Tabel Penilaian Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3. 3 Proporsi Pengambilan Sampel	35
Tabel 3. 4 Pemberian bobot Pada Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Nilai R Tabel.....	52
Tabel 4. 2 Hasil uji validitas kuesioner identifikasi Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas kuesioner identifikasi Harapan Konsumen	54
Tabel 4. 4 Hasil UJI REABILITAS	55
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Rata-Rata Setiap Atribut	57
Tabel 4. 6 Tingkat Kesesuaian Atribut	59
Tabel 4. 7 Voice Of Costumer	67
Tabel 4. 8 Customer Satisfaction Performance	69
Tabel 4. 9 Goal Penumpang Terminal	70
Tabel 4. 10 Goal Penumpang Terminal	71
Tabel 4. 11 Analisis Respon Teknis Penumpang.....	72
Tabel 4. 12 Absolute Importance House Quality Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan	75