

**EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO
KOTA MADIUN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA
ANGKUTAN UMUM**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

2203015

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

2025

**EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO
KOTA MADIUN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA
ANGKUTAN UMUM**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen
Transportasi Jalan Guna Memperoleh Sebutan
Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH :

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

2203015

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO KOTA MADIUN
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA ANGKUTAN UMUM
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Disusun oleh:

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

2203015

Disetujui untuk diajukan pada
Seminar Proposal/Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Aswin Badarudin Atmajaya, S.S.T.(TD), M.A.P

NIP.19900513 201012 1 004

Tanggal :

Ditetapkan di : Tabanan

DOSEN PEMBIMBING II



Budi Mardikawati, S.PD, M.PD

NIP.19840829 201902 2 001

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO KOTA MADIUN
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA ANGKUTAN UMUM**


Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

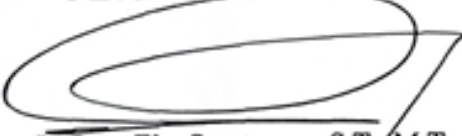
2203015


**TELAH TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 18 JULI 2025
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji


Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM.
NIP. 19771205 200003 1 002

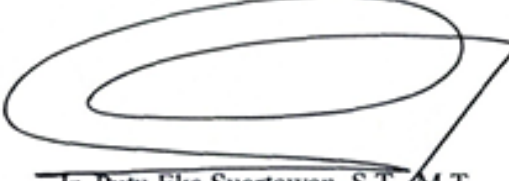

Aswin Badarudin A. Rajaya, S.S.T.(TD), M.A.P
NIP. 19900513 201012 1 004


Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.
NIP. 19820530 200912 1 003


Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19840829 201092 2 001

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**


Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.
NIP. 19820530 200912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Muhammad Farid Probo Hidayat, Notar. 2203015, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Kinerja Layanan Terminal Purboyo Kota Madiun Berdasarkan Persepsi Pengguna Angkutan Umum”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 7 Juli 2025

Penulis



Muhammad Farid Probo Hidayat

Notar. 2203015

TA SRADDHA ISVAH

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Bismillāhirrahmānirrahīm."

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

"Hasbunallāhu wa ni'mal wakīl, ni'mal mawlā wa ni'man naṣīr."

Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhānahu wa Ta'ālā, atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang tak terhingga. Tanpa pertolongan dan izin-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

BAPAK DAN IBU

Kepada kedua orang tua tercinta dan terkasih saya, Alm. Bapak Drs. H. Suparmin, M.M dan Ibu Tutik Iswati, S.Pd serta Bapak sambung saya Drs. H. Sukamdi, M.Pd, merupakan orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dan orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh pendidikan setinggi tingginya. Terimakasih segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam langkah yang saya tempuh. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

SAUDARI PEREMPUAN DAN KELUARGA BESAR

Kepada cinta kasih saudari-saudari tersayang Penulis Eka Wahyuningrum, S.Psi dan Ari Rochmawati, A.Md.Trans dan keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, semangat, doa Penulis dalam penyelesaian kertas kerja wajib dan pelaksanaan pendidikan.

BAPAK DAN IBU DOSEN

Seluruh Dosen Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan yang telah mendidik, mengarahkan, dan menjadi tempat atau saksi perjuangan pendidikan. Serta kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Aswin Badarudin Atmajaya, S.S.T.(TD). M.A.P dan Ibu Budi Mardikawati, S.Pd.,M.Pd. yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan arahan selama proses penyusunan kertas kerja wajib ini.

REKAN SEPERJUANGAN

Kepada rekan-rekan seperjuangan dari Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan Angkatan III, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan selama menempuh pendidikan maupun penyusunan Kertas Kerja Wajib ini. Semoga kita semua sukses dan dimudahkan dalam jalan masing-masing oleh Allah Subhānahu wa Ta'ālā.

KAKAK TINGKAT

Kepada seluruh kakak tingkat yang berada di manapun saat ini, baik yang pernah kebersamai secara langsung maupun tidak, izinkan saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, motivasi, dan teladan yang telah diberikan, baik dalam bentuk kata-kata, tindakan, maupun semangat yang tanpa disadari menjadi penyulut semangat kami untuk terus melangkah. Doa terbaik saya panjatkan kepada Allah Subhānahu wa Ta'ālā, semoga kakak-kakak semua senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran rezeki, dan kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan.

PENYEMANGAT HATI

Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya Nadia Ayu Nur Sabrina dengan NRP 424021659. Terimakasih telah menjadi penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak pernah henti memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu pikiran maupun moril, menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan berkontribusi dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelah, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, dan senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, dan semangat untuk pantang menyerah dalam menjalankan pendidikan.

DIRI SENDIRI

Terakhir, kepada diri saya sendiri Muhammad Farid Probo Hidayat. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidakpastian diperjalanan panjang hidup ini, meskipun sering kali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terimakasih karena telah menemukan kekuatan didalam ketidakpastian dan kegagalan. Terimakasih telah mampu berjuang melalui proses panjangnya pendidikan, telah kooperatif dalam menyelesaikan pendidikan ini dan dalam mengerjakan kertas kerja wajib ini. Apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari merayakan untuk diri sendiri. **Man Jadda Wa Jadda!**

“Rabbī yassir wa lā tu'assir, wa tammim bil-khair.”

Ya Allah, mudahkanlah dan jangan Engkau persulit, serta sempurnakanlah dengan kebaikan.

“Wamā tawftqī illā billāh.”

Segala keberhasilan ini semata-mata karena pertolongan Allah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dalam proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO KOTA MADIUN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA ANGKUTAN UMUM”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan;
3. Bapak Aswin Badarudin Atmajaya, S.ST.(TD). M.A.P. selaku dosen pembimbing I;
4. Ibu Budi Mardikawati, S.PD, M.PD. selaku dosen pembimbing II,
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
6. Orang tua dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan;
7. Rekan Mahasiswa/I Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III,
8. Rekan Mahasiswa/I Kelompok PKL Kota Madiun 2025 yang telah bekerja sama selama magang ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan mulai dari penulisan hingga substansi yang mungkin belum cukup komprehensif. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai bahan penyempurnaan laporan ini kedepan. Semoga laporan ini mampu memberikan manfaat yang luas bagi berbagai pihak, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan di lapangan. Terima kasih.

Madiun, 25 Mei 2025



MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

Notar. 2203010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II.....	6
GAMBARAN UMUM	6
2.1 Kondisi Wilayah	6
2.2 Kondisi Objek.....	10
BAB III.....	21
TINJAUAN PUSTAKA.....	21
3.1 Terminal.....	21
3.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Terminal.....	21
3.3 Angkutan Umum.....	26
3.4 Pelayanan Angkutan Umum	26
3.5 Jaringan Trayek.....	27
3.6 Tata Letak Terminal.....	27
3.7 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
3.8 GAP Analysis.....	29
3.9 Uji Validitas dan Relibilitas.....	30
3.10 Sirkulasi Kendaraan dan Penumpang	31
3.11 Tempat Khusus Parkir.....	31
3.12 Perencanaan Jalur Masuk Penumpang.....	32

3.13	Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian	32
BAB IV	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
4.1	Metode Pengumpulan Data.....	34
4.2	Metode Analisis Data.....	43
4.3	Bagan Alir Penelitian.....	52
4.4	Timeline Penelitian	53
BAB V	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1	Hasil Pengumpulan Data.....	54
5.2	Data Penelitian	66
5.3	Pembahasan.....	76
BAB VI	88
PENUTUP	89
6.1	Kesimpulan dan Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Perusahaan Bus AKAP	13
Tabel 2. 2 Jumlah Armada AKAP	15
Tabel 2. 3 Daftar Perusahaan AKDP	17
Tabel 2. 4 Jumlah Armada AKDP	18
Tabel 2. 5 Form Inventaris Fasilitas Terminal Tipe A Purboyo	19
Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4. 1 Kuisisioner Layanan dan Minat Pada Penumpang	36
Tabel 4. 2 R-tabel	45
Tabel 4. 3 Lima Tingkat Skor Penilaian	46
Tabel 4. 4 Timeline Kegiatan	53
Tabel 5. 1 Hasil Wawancara Penumpang	54
Tabel 5. 2 Jumlah Rata-Rata Kedatangan Penumpang	67
Tabel 5. 3 Nilai Rtabel	68
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Kinerja Layanan	69
Tabel 5. 5 Hasil Uji Realibilitas Kinerja Layanan	70
Tabel 5. 6 Nilai Rtabel	70
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Kepentingan Layanan	71
Tabel 5. 8 Hasil Uji Realibilitas Kepentingan Layanan	72
Tabel 5. 9 Analisis GAP	75

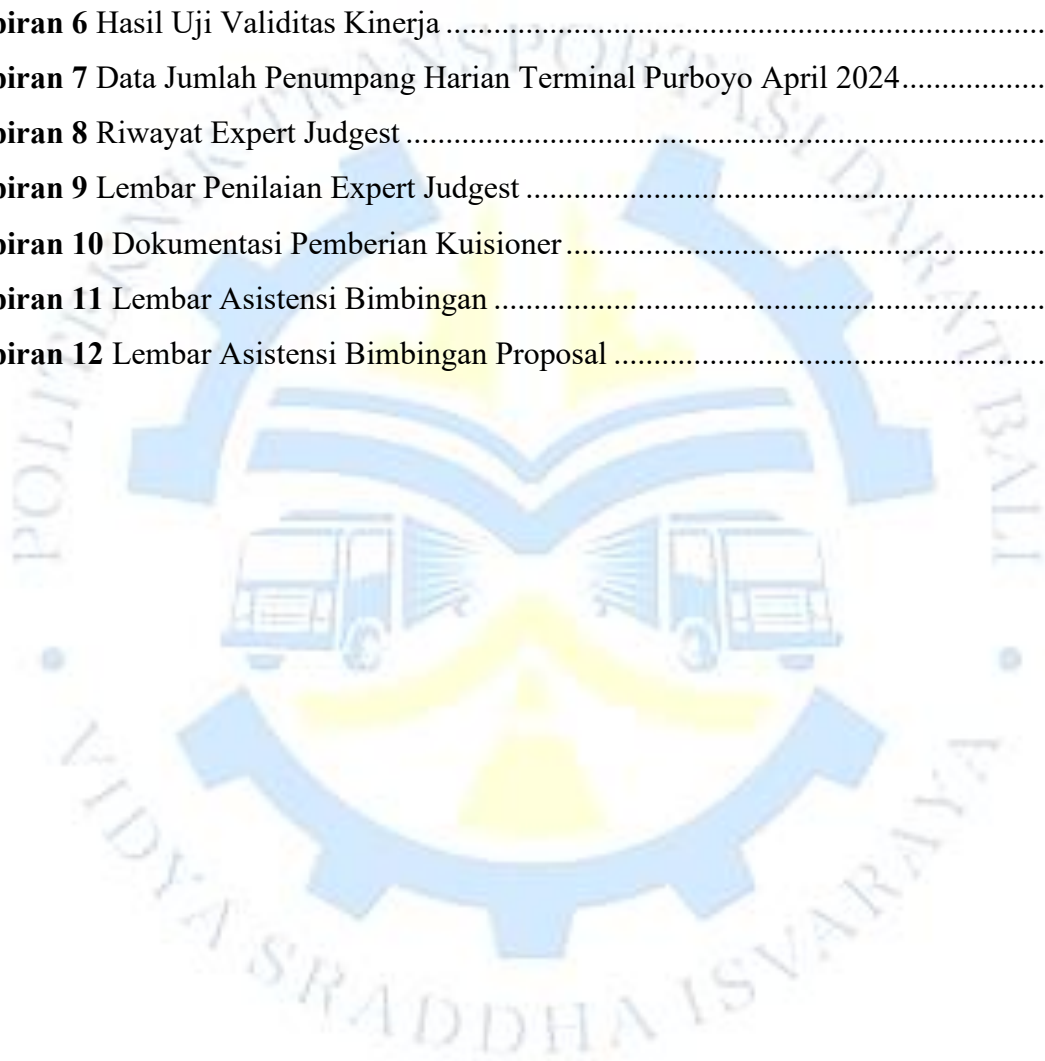
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Titik Lokasi Terminal Kota Madiun.....	6
Gambar 2 Terminal Tipe A Purboyo.....	7
Gambar 3 Tampak depan Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun.....	8
Gambar 4 Tampak Atas Lokasi Parkir Khusus dan Terminal Purboyo.....	8
Gambar 5 Visualisasi Depan Lokasi Parkir Khusus Terminal Madiun Selatan.....	9
Gambar 6 Visualisasi Belakang Lokasi Parkir dengan Gedung Keberangkatan.....	9
Gambar 7 Lokasi khusus parkir dan Terminal Purbaya.....	10
Gambar 8 Layout Eksisting Terminal Purboyo.....	11
Gambar 9 Peta Trayek AKAP.....	12
Gambar 10 Visualisasi Bus AKAP.....	12
Gambar 11 Peta Trayek AKDP.....	17
Gambar 12 Visualisasi Bus AKDP.....	17
Gambar 13 Atribut Important Performance Analysis.....	49
Gambar 14 Diagram alir penelitian.....	52
Gambar 15 Presentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 16 Presentase Usia Responden.....	56
Gambar 17 Presentase Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 18 Presentase Intensitas Penggunaan Terminal.....	57
Gambar 19 Presentase Tujuan Penggunaan Terminal.....	57
Gambar 20 Presentase Naik Turun Kendaraan Di Dalam Terminal.....	58
Gambar 21 Presentase Alasan Tidak Naik Turun Di Dalam Terminal.....	58
Gambar 22 Presentase Minat Memilih Naik Turun Bus Dari Dalam Terminal.....	59
Gambar 23 Presentase Bersedia Naik Turun Bus Jika Fasilitas Ditingkatkan.....	59
Gambar 24 Presentase Menggunakan Terminal Jika Tersedia Akses Langsung.....	60
Gambar 25 Presentase Merasa Lebih Aman Naik Turun Di Terminal.....	60
Gambar 26 Presentase Fasilitas Keamanan Yang Perlu Ditambahkan.....	61
Gambar 27 Presentase Fasilitas Kenyamanan Yang Perlu Ditambahkan.....	62
Gambar 28 Presentase Fasilitas Keselamatan Yang Perlu Ditambahkan.....	63
Gambar 29 Presentase Fasilitas Keteraturan Yang Perlu Ditambahkan.....	64
Gambar 30 Presentase Fasilitas Kemudahan Yang Perlu Ditambahkan.....	65
Gambar 31 Presentase Fasilitas Kesetaraan Yang Perlu Ditambahkan.....	66

Gambar 32 Diagram Kartesius	73
Gambar 33 Visualisasi Toilet	80
Gambar 34 Visualisasi Fasilitas Peribadatan	81
Gambar 35 Visualisai Lajur Pejalan Kaki	82
Gambar 36 Visualisasi Jalur Evakuasi	82
Gambar 37 Visualisasi Jalur Keberangkatan.....	83
Gambar 38 Visualisasi Jalur Kedatangan.....	84
Gambar 39 Visualisasi Tempat Penitipan Barang.....	85
Gambar 40 Visualisasi Tempat Naik Turun Penumpang.....	86
Gambar 41 Akses Langsung Dari Lokasi Parkir.....	87
Gambar 42 Visualisasi Tampak Depan Akses langsung.....	87
Gambar 43 Visualisasi Tampak Atas Akses Langsung.....	88
Gambar 44 Visualisasi Tampak Luar Dan Dalam Akses Langsung.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuisisioner Wawancara	95
Lampiran 2 Hasil Input Wawancara Terbuka	102
Lampiran 3 Hasil Input Kepentingan Penumpang	207
Lampiran 4 Hasil Input Kinerja Penumpang	253
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kepentingan	300
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kinerja	315
Lampiran 7 Data Jumlah Penumpang Harian Terminal Purboyo April 2024.....	332
Lampiran 8 Riwayat Expert Judgest	333
Lampiran 9 Lembar Penilaian Expert Judgest	334
Lampiran 10 Dokumentasi Pemberian Kuisisioner	336
Lampiran 11 Lembar Asistensi Bimbingan	338
Lampiran 12 Lembar Asistensi Bimbingan Proposal	346



INTISARI

Evaluasi Kinerja Layanan Terminal Purboyo Kota Madiun Berdasarkan Persepsi Pengguna Angkutan Umum

Oleh

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

2203015

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun berdasarkan persepsi pengguna angkutan umum. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan GAP Analysis untuk mengukur kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang tersedia. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna terminal dan inventarisasi langsung terhadap kondisi eksisting fasilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal, seperti jalur akses penumpang, tempat naik-turun, tempat penitipan barang, dan fasilitas kenyamanan lainnya. Nilai GAP negatif ditemukan pada sebagian besar indikator, menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diterima. Selain itu, masih terdapat kendala dalam sirkulasi pejalan kaki, integrasi parkir ke gedung terminal, serta minimnya informasi dan petunjuk arah. Berdasarkan hasil analisis, direkomendasikan penataan ulang fasilitas dan jalur penumpang, peningkatan kualitas infrastruktur, serta penyediaan informasi visual yang memadai guna meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi pelayanan terminal secara menyeluruh.

Kata kunci: Evaluasi Terminal, Persepsi Pengguna, *Importance Performance Analysis*, GAP Analysis, Terminal Purboyo.

ABSTRACT

Evaluation of the Performance of the Purboyo Terminal Services in Madiun City Based on Public Transport User Perceptions

By

MUHAMMAD FARID PROBO HIDAYAT

2203015

This study aims to evaluate the service performance of Purboyo Type A Terminal in Madiun City based on the perception of public transport users. The evaluation refers to the Minimum Service Standards (SPM) indicators regulated by the Minister of Transportation Regulation No. 40 of 2015. The research employs the *Importance Performance Analysis* (IPA) and GAP Analysis methods to assess the alignment between user expectations and their perception of existing service quality. Data were collected through user questionnaires and a direct facility inventory survey.

The findings reveal that several service aspects are suboptimal, including passenger access routes, boarding and alighting areas, baggage storage, and comfort-related facilities. Negative GAP values across many indicators reflect a mismatch between user expectations and actual service performance. Additionally, issues such as inadequate pedestrian circulation, lack of direct access from parking areas to the terminal, and poor signage contribute to user dissatisfaction. Strategic recommendations include reorganizing terminal facilities and circulation flow, improving infrastructure quality, and enhancing visual information to ensure a safer, more comfortable, and efficient terminal service experience.

Keywords: Terminal Evaluation, User Perception, Importance Performance Analysis, GAP Analysis, Purboyo Terminal.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Madiun merupakan salah satu kota di wilayah barat Provinsi Jawa Timur yang memiliki peran strategis sebagai pusat perlintasan menuju berbagai daerah di Jawa Timur maupun luar provinsi. Letaknya yang berada di jalur utama lintas selatan Pulau Jawa menjadikan Kota Madiun sebagai simpul transportasi yang penting, terutama dalam mendukung mobilitas manusia dan distribusi barang. Peran strategis ini turut diperkuat dengan keberadaan Terminal Purbaya. Terminal Purbaya merupakan salah satu terminal penumpang tipe A yang berlokasi di Kota Madiun, Jawa Timur, dimana terminal ini dikelola oleh Kementerian Perhubungan melalui Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XI Provinsi Jawa Timur. Terminal ini melayani berbagai jenis angkutan umum, termasuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Terminal Purbaya menjadi titik sentral aktivitas keluar-masuk kendaraan penumpang, baik bus reguler maupun kendaraan pribadi, yang menyebabkan tingginya volume lalu lintas di kawasan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kota Madiun tidak hanya berfungsi sebagai kota tujuan, melainkan juga sebagai kota transit dan distribusi yang aktif.

Menurut penelitian Ningsih, T. S. (2018), Terminal Purboyo Madiun menunjukkan potensi besar dalam pengembangan jaringan transportasi antarwilayah, namun masih memerlukan perbaikan dari sisi fasilitas dan sistem manajemen lalu lintas. Penelitian ini menemukan bahwa salah satu kendala utama adalah belum tersedianya jalur masuk khusus bagi calon penumpang, yang berdampak pada efektivitas alur masuk dan keluar terminal. Menurut Pigawati, B. (2015), kinerja suatu terminal sangat dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas yang mendukung pergerakan penumpang dan kendaraan secara teratur serta aman. Dari hal ini dapat dikatakan bahwa terminal ini masih menghadapi berbagai kendala terkait operasional dan kenyamanan bagi calon penumpang.

Dalam hal ini peneliti melakukan survei pendahuluan serta melakukan teknik pendekatan untuk melihat kekurangan serta fasilitas apa saja yang dianggap masih kurang dan belum ada pada Terminal tipe A purboyo. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, peneliti mengidentifikasi sejumlah fasilitas di Terminal Purboyo yang perlu diperbaiki, antara lain toilet, tempat ibadah, tempat penitipan barang, jalur evakuasi, jalur

keberangkatan dan kedatangan, serta area naik-turun penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada evaluasi terhadap fasilitas layanan terminal untuk mengetahui layanan dan fasilitas apa saja yang masih dianggap kurang optimal berdasarkan persepsi pengguna angkutan umum.

Terminal Purbaya juga menghadapi kendala operasional yang cukup serius, salah satunya pada sistem manajemen lalu lintas yaitu tidak tersedianya jalur khusus bagi calon penumpang untuk masuk ke gedung keberangkatan dari area parkir. Kondisi ini menjadi alasan pemilihan Terminal Purbaya sebagai lokasi kajian. Ketiadaan jalur khusus ini memaksa calon penumpang untuk menggunakan jalur yang sama dengan kendaraan masuk, sehingga mengganggu arus lalu lintas, khususnya kendaraan angkutan umum AKAP dan AKDP. Akibatnya, mengurangi ruang yang tersedia bagi kendaraan yang melintas, dan mengakibatkan kinerja ruas jalan menurun. Menurut Supadma dan Natalia (2019) jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar dan dapat bergerak dengan mudah, jalan masuk dan keluar penumpang harus terpisah dengan jalur keluar masuk kendaraan.

Kondisi ini akhirnya mendorong banyak penumpang untuk memilih naik angkutan dari luar area terminal, yang berdampak pada menurunnya fungsi dan efektivitas Terminal Purbaya. Diperlukan penataan ulang jalur masuk menuju gedung keberangkatan agar tercipta kondisi yang lebih tertib, aman, dan nyaman, baik bagi calon penumpang maupun kendaraan yang memasuki area Terminal Purbaya. Pemberian jalur masuk bagi calon penumpang menuju gedung keberangkatan yang berada di titik lokasi khusus parkir Terminal Madiun Selatan merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan kinerja terminal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan ini diperlukan evaluasi dan penataan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa angkutan, khususnya angkutan umum. Berdasarkan hal ini, penulis mengangkat topik penelitian dengan judul “EVALUASI KINERJA LAYANAN TERMINAL PURBOYO KOTA MADIUN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA ANGKUTAN UMUM“

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan seperti yang telah diuraikan di atas, memunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi dan ketersediaan fasilitas di Terminal Purbaya berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang Tipe A?

2. Bagaimana persepsi pengguna angkutan terhadap layanan Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan Terminal Purboyo berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *GAP Analysis*?
4. Rekomendasi strategis apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Purbaya agar berfungsi lebih baik sebagai simpul transportasi di Kota Madiun berdasarkan analisis IPA serta survei inventarisasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah tujuan penelitiannya :

1. Untuk mengetahui kondisi dan ketersediaan fasilitas yang tersedia di Terminal Purbaya berdasarkan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
2. Mengevaluasi layanan Terminal Purboyo Kota Madiun berdasarkan persepsi pengguna angkutan dengan mengacu pada indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang Tipe A.
3. Mengidentifikasi layanan yang menjadi prioritas peningkatan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *GAP Analysis*.
4. Untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh pihak pengelola Terminal Purbaya dalam rangka pemanfaatan Terminal Purbaya agar lebih baik melalui analisis IPA dan survei inventarisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini disusun berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu:

1. Bagi peneliti, memperdalam pemahaman mengenai regulasi pelayanan terminal penumpang berdasarkan PM 24 Tahun 2021 serta meningkatkan kemampuan analisis terhadap fasilitas terminal dan perilaku penumpang.
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali, dapat menjadi salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi, khususnya dalam bidang manajemen transportasi darat.

3. Bagi Instansi/Dinas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas serta pelayanan terminal agar sesuai dengan ketentuan regulasi dan kebutuhan pengguna jasa.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka diperlukan batasan masalah yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di area Terminal Purbaya dan Lokasi Khusus Parkir(Terminal Madiun Selatan).
2. Pada penelitian ini yang dikaji adalah aksesibilitas dan keamanan penumpang dari Lokasi Khusus parkir menuju Terminal Purbaya.
3. Kondisi ideal berdasarkan Pasal 25 UU Nomor 22 Tahun 2009 bahwa Setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan berupa fasilitas untuk pejalan kaki.
4. Dalam saran dan rekomendasi pada terminal tidak mengasumsikan perhitungan biaya ekonomi, serta dampak lalu lintas di depan terminal.
5. Saran dan Rekomendasi ditinjau dari aksesibilitas dan keamanan penumpang menggunakan tolak ukur wawancara serta kondisi eksisting wilayah kajian.

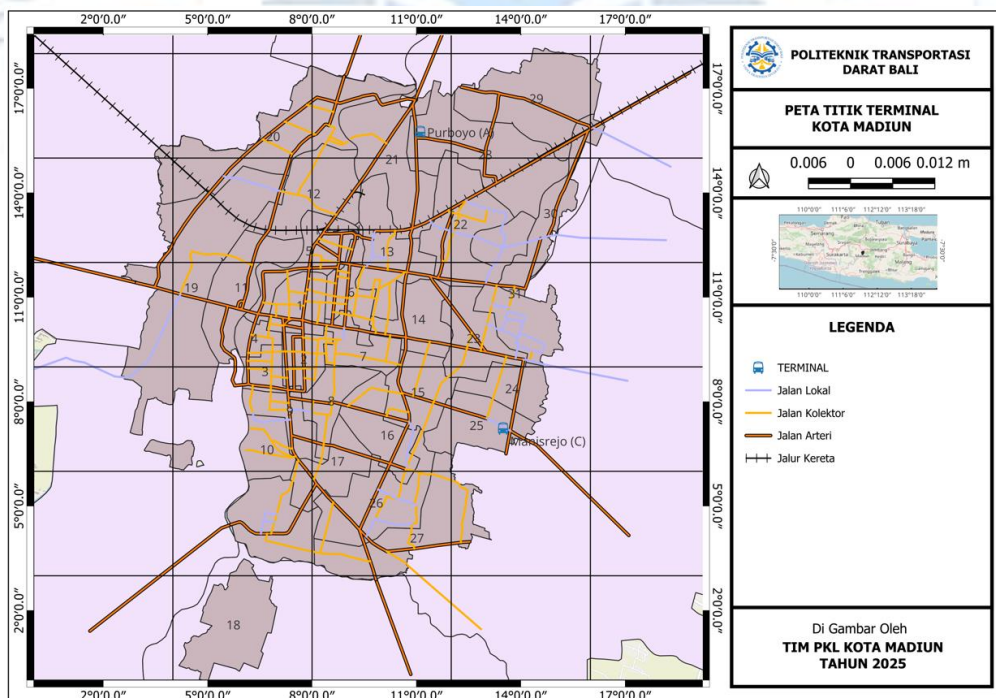
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

Pelaksanaan penelitian ini terletak di Kota Madiun, Jawa Timur. Kota Madiun memiliki populasi yang padat dengan jumlah sebanyak 201.733 jiwa (Tim PKL Kota Madiun, 2025). "Kota Gadis" menjadi salah satu julukan bagi Kota Madiun, yang merupakan singkatan dari "Perdagangan, Pendidikan, dan Industri." Julukan ini mencerminkan peran strategis Kota Madiun sebagai pusat pertumbuhan ekonomi di wilayah barat Provinsi Jawa Timur.

Sebagai kota yang terus berkembang, Madiun memiliki potensi besar dalam bidang perdagangan dan transportasi, sehingga membutuhkan infrastruktur pendukung yang memadai, termasuk terminal angkutan umum. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji Terminal Purboyo tipe A di Kota Madiun. Secara geografis, Terminal Purboyo memiliki lokasi strategis karena berada di jalur tengah Pulau Jawa, yang menjadi penghubung antara wilayah barat dan timur Jawa. Letaknya yang berada di tengah kota menjadikan terminal ini mudah diakses dari berbagai arah, baik oleh kendaraan pribadi, transportasi umum, maupun moda lain seperti ojek online.



Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Gambar 1 Peta Titik Lokasi Terminal Kota Madiun

Hasil pada Gambar 1. Terminal Tipe A Purboyo terletak di Kelurahan Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur. Lokasinya berada di bagian Selatan

dari pusat Kota Madiun dan menjadi salah satu gerbang utama akses transportasi darat menuju dan keluar Kota Madiun. Terminal ini memiliki fungsi strategis sebagai simpul transportasi antar kota antar provinsi (AKAP) dan antar kota dalam provinsi (AKDP). Kelurahan Pandean, tempat berdirinya Terminal Purboyo, memiliki luas wilayah sekitar 1,55 km² dan terdiri dari beberapa lingkungan yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas terminal, seperti kawasan permukiman, pusat perdagangan kecil, dan area pelayanan jasa transportasi.

Secara administratif, wilayah sekitar Terminal Purboyo dibagi ke dalam beberapa Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) yang tersebar di beberapa lingkungan sekitar terminal. Struktur sosial masyarakat di sekitar terminal umumnya terdiri dari warga dengan aktivitas perekonomian yang cukup dinamis, seperti usaha jasa transportasi, perdagangan, dan penyediaan layanan bagi penumpang.

Adapun batas-batas wilayah di sekitar Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun adalah sebagai berikut:

- Batas Utara : Permukiman warga Kelurahan Pandean dan Jalan Panglima Sudirman
- Batas Timur : Jalan Ring Road Timur Kota Madiun dan area pergudangan
- Batas Selatan : Area pertokoan, kawasan perdagangan kecil, dan akses menuju Jalan Basuki Rahmat
- Batas Barat : Lingkungan permukiman dan fasilitas umum seperti SPBU dan area komersial



Gambar 2 Terminal Tipe A Purboyo

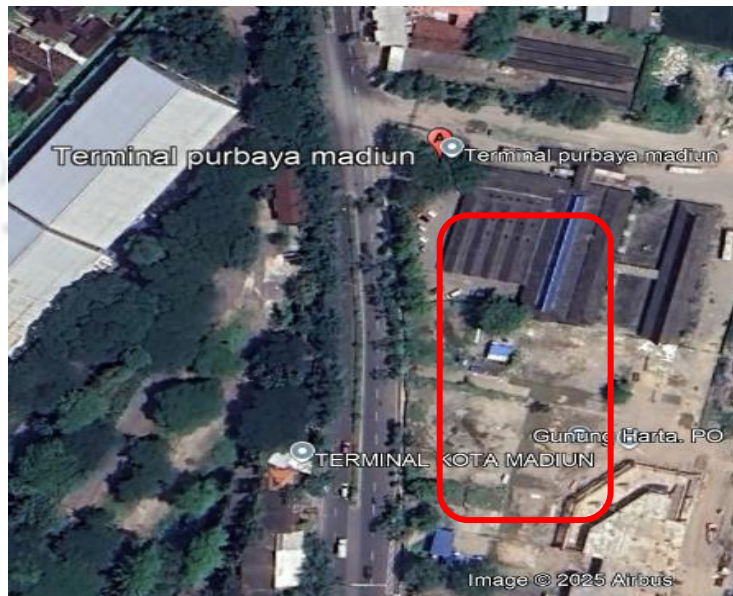
Namun, dari segi tata ruang dan sirkulasi internal, Terminal Purboyo menghadapi beberapa tantangan. Area parkir kendaraan penumpang dan pengantar terletak cukup jauh dari

gedung terminal keberangkatan, tanpa adanya jalur khusus atau fasilitas penunjang yang mengarahkan arus penumpang secara teratur dari parkir menuju ruang tunggu keberangkatan. Hal ini berdampak pada kebiasaan sebagian operator bus menaikkan dan menurunkan penumpang di area jalan sekitar terminal atau dekat zona parkir, yang tidak sesuai dengan standar operasional terminal dan berpotensi menimbulkan gangguan lalu lintas serta risiko keselamatan.



Gambar 3 Tampak depan Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun

Penempatan jalur masuk penumpang yang berada dalam satu lintasan dengan jalur masuk kendaraan menyebabkan ketidaknyamanan dan potensi risiko keselamatan bagi para calon penumpang. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa tidak aman akibat kemungkinan terjadinya interaksi langsung antara pejalan kaki dan kendaraan yang melintas.



Gambar 4 Tampak Atas Lokasi Parkir Khusus dan Terminal Purboyo

Adapun salah satu rekomendasi lokasi parkir khusus yang terletak di kawasan Terminal Purbaya, yaitu tempat khusus parkir Terminal Madiun Selatan yang berada di sisi selatan

Terminal Purbaya Kota Madiun. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada perannya yang strategis sebagai salah satu titik penting sirkulasi penumpang menuju Terminal Purbaya (Peraturan Walikota Madiun Nomor 15 Tahun 2022).



Gambar 5 Visualisasi Depan Lokasi Parkir Khusus Terminal Madiun Selatan

Lokasi parkir yang terletak di sebelah selatan Terminal Purbaya memiliki area yang cukup luas dan mampu menampung berbagai jenis kendaraan, termasuk sepeda motor dan mobil. Fasilitas ini memudahkan pengguna terminal dalam memarkir kendaraannya dengan aman dan nyaman.



Gambar 6 Visualisasi Belakang Lokasi Parkir dengan Gedung Keberangkatan

Adapun lokasi parkir di Terminal Purbaya terletak sejajar dengan gedung keberangkatan, yang merupakan area utama bagi calon penumpang untuk menaiki kendaraan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) maupun Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Posisi parkir yang strategis ini memungkinkan penumpang untuk menjangkau gedung keberangkatan dengan relatif mudah. Namun demikian, calon penumpang masih harus memutar terlebih dahulu keluar dari area parkir untuk kemudian masuk kembali ke area terminal guna mengakses gedung keberangkatan.



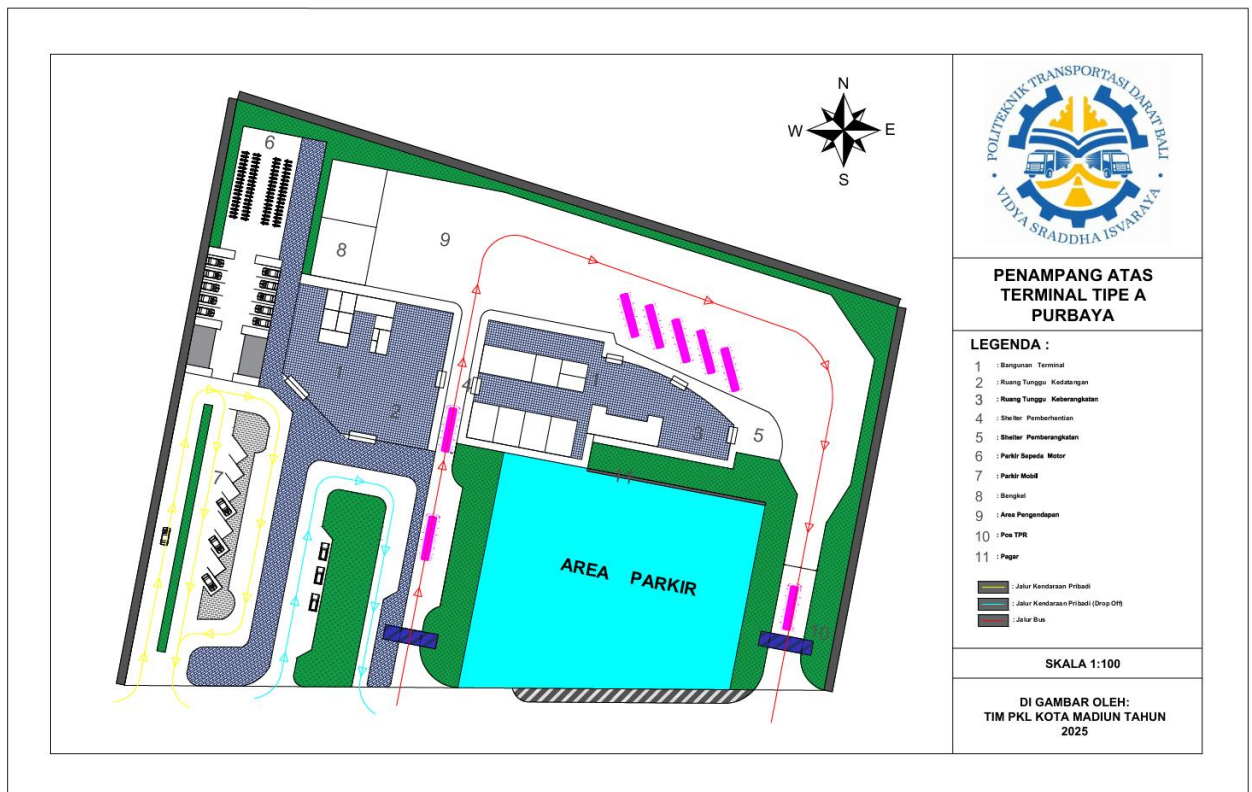
Gambar 7 Lokasi khusus parkir dan Terminal Purbaya

Tempat parkir khusus terminal selatan, yang terletak di sebelah selatan Terminal Purbaya, merupakan area parkir yang terpisah dari bangunan utama terminal. Lahan parkir ini memiliki luas yang memadai dan dirancang untuk menampung kendaraan para pengendara. Lokasinya yang strategis dan kapasitas yang cukup besar menjadikannya solusi parkir yang baik bagi pengguna terminal maupun masyarakat umum di sekitarnya. Hal ini menjadi aspek penting dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan bagi calon penumpang.

2.2 Kondisi Objek

Kota Madiun memiliki 1 (satu) Terminal Tipe A yang berfungsi sebagai simpul transportasi utama dalam melayani kegiatan pergerakan masyarakat dari dan menuju kota Madiun. Terminal tersebut adalah Terminal Tipe A Purboyo. Meskipun Terminal Purboyo memiliki status sebagai terminal tipe A, namun dari segi kinerja prasarana dan pelayanan transportasi, terminal ini belum dapat dikatakan optimal. Beberapa permasalahan mendasar masih terlihat cukup jelas di lapangan, terutama terkait dengan pemanfaatan fasilitas terminal yang rendah oleh angkutan umum.

Salah satu permasalahan utama yang menjadi perhatian adalah minimnya jumlah armada angkutan umum (khususnya bus antarkota antarprovinsi dan angkutan dalam kota) yang masuk dan melakukan aktivitas naik turun penumpang di dalam area terminal. Banyak operator bus yang lebih memilih menaikkan dan menurunkan penumpang di luar area terminal, khususnya di pinggir jalan sekitar terminal, yang berpotensi menimbulkan kemacetan dan ketidaktertiban lalu lintas.



Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

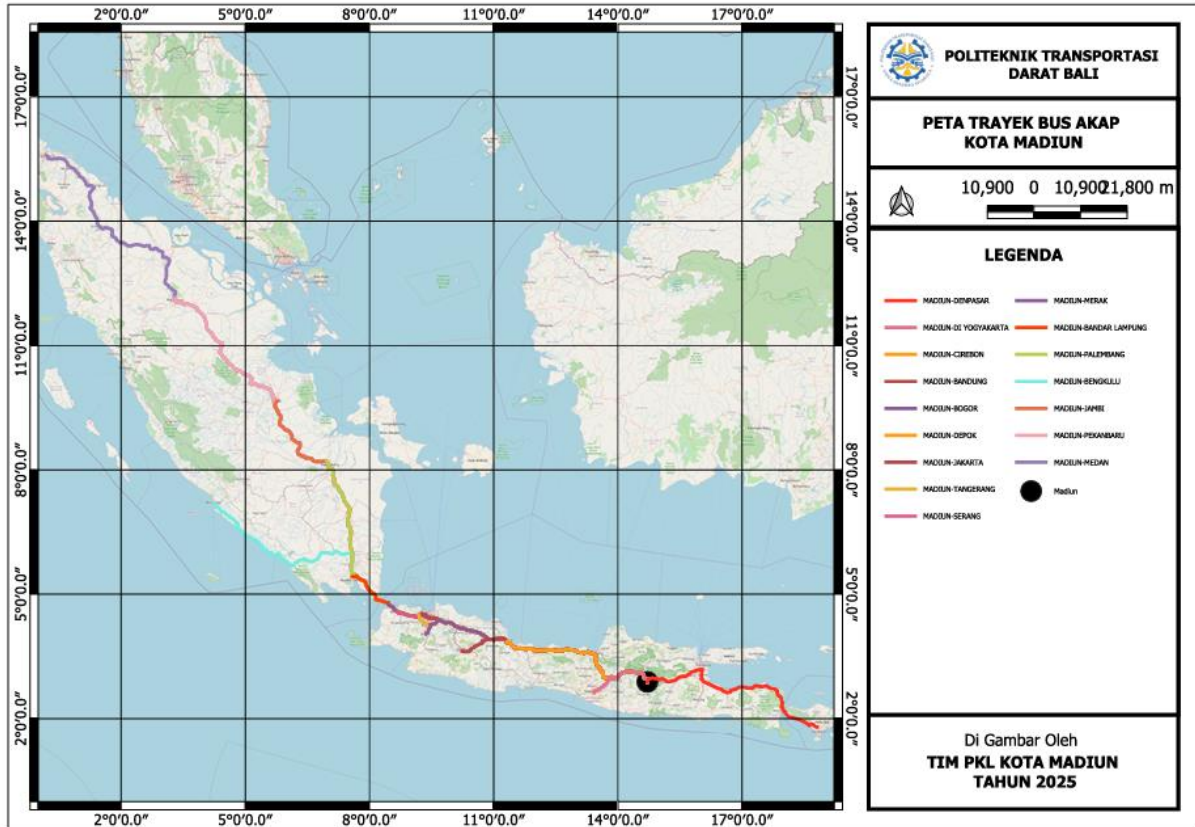
Gambar 8 Layout Eksisting Terminal Purboyo

Terminal Tipe A Purboyo merupakan salah satu terminal utama di Kota Madiun yang berstatus sebagai Terminal Tipe A yang berdiri di atas lahan seluas kurang lebih 43.415 m².. Terminal ini mulai diambil oleh pemerintah pusat pada Oktober 2016, dikarenakan status terminal berubah menjadi terminal penumpang tipe A. Selain melayani AKAP dan AKDP, Terminal Purboyo tidak melayani angkutan kota (Angkot) dalam trayek resmi, namun di sekitar kawasan terminal sering ditemukan moda transportasi lokal nonformal seperti ojek konvensional, ojek online, dan angkutan sewa yang melayani first mile dan last mile transportation dari dan menuju terminal.

Dari sisi fasilitas, Terminal Purboyo dilengkapi dengan area parkir kendaraan umum dan pribadi, ruang tunggu penumpang, loket tiket bus, pos kesehatan, serta fasilitas penunjang lain seperti mushola dan toilet. Namun, kondisi fisik dan pelayanan di terminal ini masih memerlukan berbagai peningkatan, terutama terkait aksesibilitas, kenyamanan penumpang, dan penataan area jalur pejalan kaki agar lebih sesuai dengan standar pelayanan minimum terminal tipe A.

2.2.1 Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP)

Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah layanan transportasi dengan bus umum yang melayani perjalanan dari satu kota ke kota lain melintasi lebih dari satu provinsi dalam satu trayek tetap.



Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Gambar 9 Peta Trayek AKAP



Gambar 10 Visualisasi Bus AKAP

Tabel 2. 1 Daftar Perusahaan Bus AKAP

NO	TRAYEK YANG DILAYANI	NAMA PERUSAHAAN	TIME TABLE
1	MADIUN - BOGOR	MAHKOTA MITRA SENTOSA	± 17.30 WIB
		MAYORA SURYA CITRA	± 18.00 WIB
		PO. PANDAWA WOLU TUJUH	± 15.30 WIB
		PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 06.00 WIB
		PO. GUNUNG HARTA TRANSPORT	± 06.45 WIB
		PO. HIBA PRIMA SEJAHTERA (LAJU PRIMA)	± 05.30 WIB
		PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA	± 15.00 WIB
		PO. SINAR JAYA MEGAH LANGGENG	± 16.45 WIB
		PO. ANUGERAH MAS (AGRA MAS)	± 07.45 WIB
		PO. RANAJAYA MITRA ABADI	± 16.30 WIB
		PO. MEDALI MAS TRANSPORTATION	± 17.30 WIB
		PO. KRAMAT DJATI	± 15.30 WIB
		PO. JAYA PUTIH REOG	± 12.00 WIB
2	MADIUN - LAMPUNG	SINDORO SEJAHTERA MULYA	± 06.00 WIB
		PO. PUTRA REMAJA	± 10.00 WIB
		PO. PUSPA JAYA TRANSPORT	± 10.00 WIB
3	MADIUN - JAKARTA	MAYORA SURYA CITRA	± 18.00 WIB
		PO. NARENDRA TRANS TUNGGAL PUTRA	± 19.00 WIB
		PO. GARUDA MAS	± 11.00 WIB
		PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 11.30 WIB
		PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA	± 15.00 WIB
		PO. KRAMAT DJATI	± 14.00 WIB
4	MADIUN - TANGERANG	SINDORO SEJAHTERA MULYA	± 17.00 WIB
		MAYORA SURYA CITRA	± 18.00 WIB
		PO. NARENDRA TRANS TUNGGAL PUTRA	± 19.00 WIB

NO	TRAYEK YANG DILAYANI	NAMA PERUSAHAAN	TIME TABLE
		PO. GARUDA MAS	± 14.00 WIB
		PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 11.30 WIB
		PO. GUNUNG HARTA TRANSPORT	± 06.45 WIB
		PO. HIBA PRIMA SEJAHTERA (LAJU PRIMA)	± 05.30 WIB
		PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA	± 15.00 WIB
		PO. SINAR JAYA MEGAH LANGGENG	± 17.30 WIB
		PO. ANUGERAH MAS (AGRA MAS)	± 14.00 WIB
		PO. RANAJAYA MITRA ABADI	± 16.30 WIB
		PO. JAYA PUTIH REOG	± 13.00 WIB
5	MADIUN - BALI	MAYORA SURYA CITRA	± 13.00 WIB
		PO. M TRANS	± 13.00 WIB
		PO. GUNUNG HARTA TRANSPORT	± 15.00 WIB
		PO. RESTU MULYA	± 15.00 WIB
6	MADIUN - MEDAN	PO. ANTAR LINTAS SUMATERA (ALS)	± 19.30 WIB
7	MADIUN - PALEMBANG	PO. PUTRA REMAJA	± 11.00 WIB
		PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 14.00 WIB
8	MADIUN - JAMBI	PO. PUTRA REMAJA	± 12.00 WIB
		PO. SAN PUTRA SEJAHTERA	± 11.15 WIB
9	MADIUN - BALI	MAYORA SURYA CITRA	± 13.00 WIB
		PO. M TRANS	± 13.00 WIB
		PO. GUNUNG HARTA TRANSPORT	± 15.00 WIB
		PO. RESTU MULYA	± 15.00 WIB
10	MADIUN - BENGKULU	PO. SAN PUTRA SEJAHTERA	± 11.30 WIB
11	MADIUN - PEKAN BARU	PO. SAN PUTRA SEJAHTERA	± 11.15 WIB
12	MADIUN - CILEGON	PO. HIBA PRIMA SEJAHTERA (LAJU PRIMA)	± 13.30 WIB
		PO. GARUDA MAS	± 11.00 WIB
		PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 15.00 WIB

NO	TRAYEK YANG DILAYANI	NAMA PERUSAHAAN	TIME TABLE
13	MADIUN - BANDUNG	PT. HARAPAN JAYA PRIMA	± 15.00 WIB
		PO. GUNUNG HARTA TRANSPORT	± 13.00 WIB
		PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
14	MADIUN - CIREBON	PO. MEDALI MAS TRANSPORTATION	± 13.30 WIB
		PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (PATAS)	24 JAM
15	MADIUN - YOGYAKARTA	PO MILA	± 17.30 - 22.30
		PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
		PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (PATAS)	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (EKONOMI)	24 JAM
116	MADIUN - MAGELANG	PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
17	MADIUN - CILACAP	PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (PATAS)	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (EKONOMI)	24 JAM
18	MADIUN - TEGAL	PO EKA MIRA PRIMA SENTOSA	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (PATAS)	24 JAM
		PO. SUGENG RAHAYU (EKONOMI)	24 JAM

Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Tabel 2. 2 Jumlah Armada AKAP

NO	NAMA PO	JUMLAH
1	NARENDRA	5
2	PANDAWA 87	2
3	GARUDA MAS	16
4	GUNUNG HARTA	10
5	LAJU PRIMA	8
6	SUDIRO TUNGGU JAYA	11

NO	NAMA PO	JUMLAH
7	AGRA MAS	4
8	KRAMAT DJATI	6
9	SINDORO SATTRIA MAS	3
10	JAYA	2
11	SURYA TRANS	4
12	M TRANS	2
13	AM TRANS	2
14	SAN (SILIWANGI ANTAR NUSA)	4
15	ALS (ANTAR LINTAS SUMATERA)	12
16	PUTRA REMAJA	9
17	HARAPAN JAYA PRIMA	12
18	SELAMAT SUMBER RAHAYU	125
19	EKA MIRA PRIMA	80
JUMLAH ARMADA BEROPERASI		317

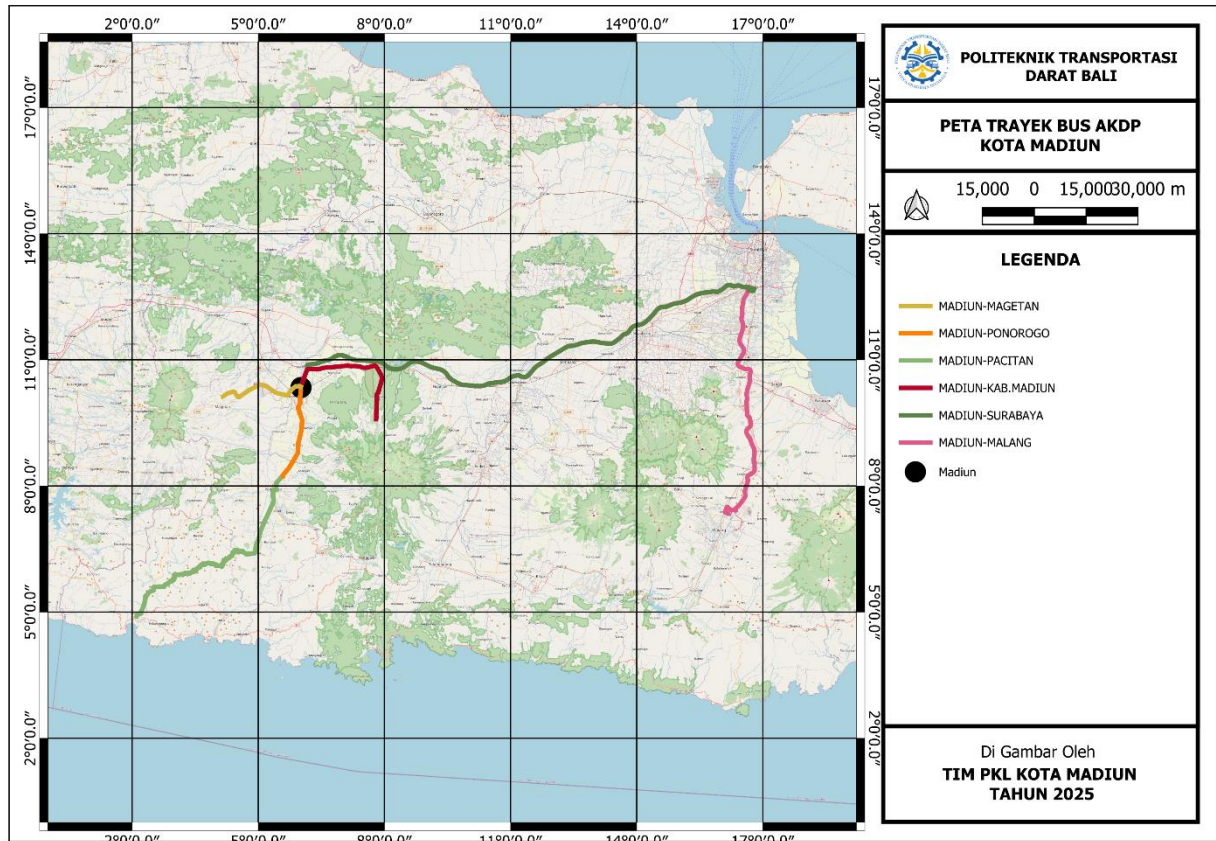
Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Di wilayah ini, terdapat sebanyak 19 Perusahaan Otobus (PO) yang secara aktif menyelenggarakan layanan Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP). AKAP merupakan sistem transportasi umum yang melayani perjalanan penumpang antar kota lintas provinsi, dengan rute dan jadwal yang telah ditetapkan serta izin operasi resmi dari pemerintah. Layanan ini berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat antar daerah maupun antar pulau, terutama bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan tujuan kerja, pendidikan, atau kunjungan keluarga.

Secara keseluruhan, jumlah armada bus AKAP yang beroperasi di wilayah ini mencapai 317 unit, yang tersebar pada berbagai trayek antar provinsi. Setiap armada beroperasi dengan sistem terjadwal dan melalui terminal-terminal resmi seperti Terminal Purbaya, yang menjadi simpul utama dalam jaringan transportasi darat. Keberadaan layanan AKAP sangat krusial dalam menjaga konektivitas wilayah, mendukung perputaran ekonomi lokal dan regional, serta memberikan alternatif transportasi yang aman, terjangkau, dan menjangkau banyak daerah.

2.2.2 Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah layanan bus umum yang melayani perjalanan antar kota atau kabupaten dalam satu provinsi, juga dengan trayek yang sudah ditetapkan.



Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Gambar 11 Peta Trayek AKDP



Gambar 12 Visualisasi Bus AKDP

Tabel 2. 3 Daftar Perusahaan AKDP

NO	TRAYEK YANG DILAYANI	NAMA PERUSHAAAN	TIME TABLE
1	MADIUN-SURABAYA	PO.JAYA PUTIH REOG	± 05.57 - 10.30 WIB
		PO.RESTU	24 JAM
		PO.MAJOE MUDA MANDIRI (PONOROGO INDAH)	± 07.15 - 17.00 WIB

NO	TRAYEK YANG DILAYANI	NAMA PERUSHAAAN	TIME TABLE
2	MADIUN- MAGETAN	PO.SRI MULYO AGUNG	± 05.30 - 03.30 WIB
3	MADIUN-PACITAN	PO.RESTU	± 17.22-23.20 WIB
		PO.ANEKA JAYA MUKTI	± 01.30 WIB
		DAMRI	± 04.00-16.00 WIB
4	MADIUN- MALANG	PO.RESTU	± 21.25 WIB- 21.35 WIB
		PO.BAGONG DEKAKA MAKMUR	± 08.40 - 08.49 WIB
5	MADIUN - PONOROGO	PO.RESTU	24 JAM
6	MADIUN-KAB.MADIUN	DAMRI	± 06.00-12.00 WIB

Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Tabel 2. 4 Jumlah Armada AKDP

NO	NAMA PO	JUMLAH ARMADA
1	PO.JAYA PUTIH REOG	8
2	PO.SRI MULYO AGUNG	2
3	PO.RESTU	40
4	PO.BAGONG DEKAKA MAKMUR	4
5	PO.ANEKA JAYA MUKTI	3
6	PO PONOROGO INDAH	10
JUMLAH ARMADA BEROPERASI		67

Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025


Berdasarkan data yang dihimpun, saat ini terdapat enam Perusahaan Otobus (PO) yang secara resmi telah memperoleh izin operasional untuk melayani trayek Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) di wilayah Jawa Timur. Total jumlah armada yang dioperasikan oleh keenam PO tersebut mencapai 67 unit bus, yang tersebar dan beroperasi pada berbagai trayek antar kota di dalam Provinsi Jawa Timur. Dengan keberadaan 67 unit armada bus AKDP yang tersebar di berbagai trayek, masyarakat Jawa Timur, khususnya di Kota Madiun dan sekitarnya, memiliki alternatif moda transportasi darat yang cukup memadai untuk menunjang kebutuhan perjalanan jarak menengah secara efisien, terjangkau, dan relatif aman.

2.2.3 Fasilitas Terminal Purboyo

Berdasarkan hasil observasi awal, kondisi fasilitas di Terminal Purboyo mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dari hasil pengamatan tersebut, terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia serta beberapa fasilitas lainnya yang kondisinya kurang layak atau membutuhkan perbaikan, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 5 Form Inventaris Fasilitas Terminal Tipe A Purboyo

PURBOYO (TIPE A)							
No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Pemanfaatan	
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik	Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi
A. Fasilitas Utama							
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	v		v		v	
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	v			v	v	
3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	v		v		v	
4	Tempat Naik Turun Penumpang	v			v	v	
5	Tempat Parkir Kendaraan	v		v		v	
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)	v		v		v	
7	Perlengkapan Jalan	v		v		v	
8	Media Informasi	v			v	v	
9	Kantor Penyelenggaraan Terminal	v		v		v	
10	Loket Penjualan Tiket	v			v	v	
11	Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)	v		v		v	
12	Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online)		v		v		v
13	Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	v			v		v
14	Tempat Berkumpul Darurat	v		v		v	
B. Fasilitas Penunjang							
1	Fasilitas Penyandang Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui	v		v		v	
2	Pos Kesehatan	v			v	v	
3	Fasilitas Kesehatan	v		v		v	
4	Fasilitas Peribadatan	v			v	v	
5	Pos Polisi		v		v		v
6	Alat Pemadam Kebakaran	v		v		v	
7	Toilet	v			v	v	
8	Rumah Makan	v		v		v	
9	Fasilitas Telekomunikasi	v		v		v	
10	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	v		v		v	
11	Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		v		v		v
12	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		v		v		v
13	Fasilitas Kebersihan	v		v		v	
14	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	v		v		v	
15	Fasilitas Perdagangan, Pertokoan	v		v		v	
16	Fasilitas Penginapan		v		v		v

PURBOYO (TIPE A)							
No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Pemanfaatan	
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik	Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi
17	Area Merokok	v		v		v	
18	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		v		v		v
19	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)		v		v		v
20	Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet	v		v		v	
21	Ruang Tunggu Anak-anak		v		v		v
22	Media Pengaduan Layanan	v		v		v	
VISUALISASI							
							

Sumber: Tim PKL Kota Madiun 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian fasilitas di Terminal Purboyo telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas lain yang belum memenuhi standar tersebut, baik disebabkan oleh kondisi kinerja fasilitas yang kurang optimal, kerusakan pada fasilitas yang sudah ada, maupun belum tersedianya fasilitas tertentu yang seharusnya ada sesuai ketentuan SPM. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan, pemeliharaan, dan pengadaan fasilitas baru guna meningkatkan kualitas pelayanan terminal secara menyeluruh dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Terminal

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/ atau barang, serta perpindahan moda angkutan (PM Nomor 24 Tahun 2021).

Menurut PM Nomor 24 Tahun 2021 terdapat 3 tipe terminal menurut pelayanannya, terdiri atas :

1. Terminal Penumpang tipe A merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan lintas batas negara dan/ atau angkutan antarkota antarprovinsi.
2. Terminal Penumpang tipe B merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi.
3. Terminal Penumpang tipe C merupakan Terminal yang fungsi utamanya melayani kendaraan bermotor umum untuk angkutan perkotaan atau perdesaan serta dapat dipadukan dengan Simpul moda lain.

Menurut Chikita et al. (2017), Terminal tidak hanya dibangun sebagai tempat peralihan dari satu sistem transportasi ke sistem transportasi lainnya, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek kenyamanan penumpang, antara lain melalui penyediaan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang memadai. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Pada pasal 8 Simpul Terminal Penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ditetapkan oleh:

- a. Menteri, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe A;
- b. Gubernur, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe B;
- c. Bupati/Wali Kota, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe C; dan
- d. Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta, untuk Simpul Terminal Penumpang tipe B dan tipe C di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

3.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Terminal

Pengaturan mengenai terminal diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang memuat sejumlah pasal dalam menjelaskan dan mengatur terminal.

1. Pasal 1 menyatakan bahwa Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan, menaikkan dan menurunkan penumpang dan/atau barang, serta sebagai tempat terjadinya perpindahan antar moda transportasi.
2. Pasal 34 menyatakan bahwa Terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) diklasifikasikan ke dalam tiga tipe, yaitu tipe A, tipe B, dan tipe C, berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan. Selanjutnya, setiap tipe terminal tersebut dapat dibagi lagi ke dalam beberapa kelas sesuai dengan intensitas jumlah kendaraan yang dilayani.
3. Pasal 37 ayat (1) menyatakan bahwa Penetapan lokasi terminal dilakukan dengan mempertimbangkan rencana kebutuhan terminal yang merupakan bagian integral dari Rencana Induk Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (RIJLLAJ)
4. Pasal 38 ayat (1) menyatakan bahwa Setiap penyelenggaraan terminal wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Fasilitas terminal tersebut terdiri atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

Adapun Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yaitu :

1. Pasal 31 (1) menyatakan bahwa Setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Fasilitas terminal penumpang tersebut terdiri atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang.
2. Pasal 39 menyatakan bahwa fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. Jalur keberangkatan;
 - b. Jalur kedatangan;
 - c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput;
 - d. Tempat parkir kendaraan;
 - e. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup;
 - f. Perlengkapan jalan;
 - g. Tempat naik turun penumpang;
 - h. Media informasi;
 - i. Kantor penyelenggara terminal; dan
 - j. Loket penjualan tiket;

3. Pasal 42 menyatakan bahwa Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan fasilitas yang disediakan di terminal untuk mendukung kelancaran kegiatan pokok terminal. Fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :

- a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui;
- b. Pos Kesehatan;
- c. Fasilitas Kesehatan;
- d. Fasilitas peribadatan;
- e. Pos polisi;
- f. Alat pemadam kebakaran;
- g. Fasilitas umum.

Adapun fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi:

- 1) Toilet;
- 2) Rumah makan;
- 3) Fasilitas telekomunikasi;
- 4) Tempat istirahat awak kendaraan;
- 5) Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan;
- 6) Fasilitas pemantau udara dan gas buang;
- 7) Fasilitas kebersihan;
- 8) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
- 9) Fasilitas perdagangan, pertokoan; dan/atau
- 10) Fasilitas penginapan.

Selain fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), fasilitas umum juga dapat berupa :

- 1) Area merokok;
- 2) Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM);
- 3) Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut);
- 4) Fasilitas telekomunikasi, dan/atau area dengan jaringan internet;
- 5) Ruang anak anak;
- 6) Media pengaduan layanan; dan
- 7) Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.

Jumlah dan jenis fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan tipe dan klasifikasi terminal. Penyediaan dan pengelolaan fasilitas penunjang berupa fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat

dikerjasamakan dengan pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Pasal 53 menyatakan bahwa Daerah lingkungan kerja terminal penumpang.
 - a. Lingkungan kerja Terminal Penumpang merupakan daerah yang diperuntukan bagi fasilitas Terminal.
 - b. Pengaturan dan pemanfaatan daerah lingkungan kerja Terminal Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggungjawab penyelenggara Terminal.
 - c. Lingkungan kerja Terminal Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk pelaksanaan pembangunan, pengembangan, dan pengoperasian fasilitas Terminal.

Adapun berdasarkan PM Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan :

- a. Pasal 2 menyatakan bahwa standar pelayanan Terminal Penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa standar pelayanan Terminal Penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam Pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup :
 - 1) Pelayanan Keselamatan
 - 2) Pelayanan Keamanan
 - 3) Pelayanan Keandalan/Keteraturan
 - 4) Pelayanan Kenyamanan
 - 5) Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan
 - 6) Pelayanan Kesetaraan
- c. Keselamatan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (2), meliputi :
 - 1) Jalur pejalan kaki
 - 2) Fasilitas keselamatan jalan
 - 3) Jalur evakuasi
 - 4) Alat pemadaman kebakaran
 - 5) Pos, fasilitas, dan petugas kesehatan
 - 6) Pos, fasilitas, dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum

- 7) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - 8) Informasi fasilitas keselamatan
 - 9) Informasi fasilitas Kesehatan
 - 10) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- d. Keamanan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (3), meliputi :
- 1) Fasilitas Keamanan
 - 2) Media pengaduan gangguan keamanan
 - 3) Petugas keamanan
- e. Keandalan/Keteraturan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (4), meliputi :
- 1) Jadwal kedatangan dan keberangkatan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - 2) Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - 3) Loket penjualan tiket
 - 4) Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
 - 5) Petugas operasional terminal
- f. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (5), meliputi :
- 1) Ruang tunggu
 - 2) Toilet
 - 3) Fasilitas peribadatan/musholla
 - 4) Ruang terbuka hijau
 - 5) Rumah makan
 - 6) Fasilitas dan petugas kebersihan
 - 7) Tempat istirahat awak kendaraan
 - 8) Area merokok
 - 9) Drainase
 - 10) Area yang tersedia jaringan internet
 - 11) Ruang baca
 - 12) Lampu penerangan ruangan

- g. Kemudahan/Keterjangkauan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (6), meliputi :
 - 1) Letak jalur pemberangkatan dan letak jalur kedatangan
 - 2) Informasi pelayanan
 - 3) Informasi angkutan lanjutan
 - 4) Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
 - 5) Tempat penitipan barang
 - 6) Fasilitas pengisian baterai
 - 7) Tempat naik turun penumpang.
- h. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan Jalan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (7), meliputi :
 - 1) Fasilitas Penyandang cacat (difable)
 - 2) Ruang ibu menyusui

3.3 Angkutan Umum

1. Angkutan

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

2. Trayek Angkutan Umum

Trayek angkutan umum adalah lintasan atau rute yang dilalui oleh kendaraan umum, khususnya mobil bus, untuk melayani jasa angkutan penumpang dengan titik asal dan tujuan perjalanan yang tetap. Trayek ini memiliki lintasan yang tetap serta dapat beroperasi dengan jadwal tetap maupun tidak tetap (Warsito et al. 2022),

3.4 Pelayanan Angkutan Umum

Pelayanan angkutan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 pasal 140 tentang lalu lintas angkutan jalan, yang terdiri dari :

- 1. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek merupakan jenis pelayanan angkutan yang menggunakan mobil penumpang umum atau bus umum untuk melayani perpindahan penumpang dalam wilayah tertentu. Pelayanan ini memiliki lintasan atau rute yang tetap dan terjadwal. Adapun jenis pelayanan ini meliputi :
 - a. Angkutan lintas batas negara.
 - b. AKAP (Antar Kota Antar Provinsi).
 - c. AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi).
 - d. Angkutan Perkotaan.

- e. Angkutan Perdesaan.
2. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek merupakan jenis pelayanan transportasi yang menggunakan mobil penumpang umum atau bus umum untuk melayani penumpang di wilayah tertentu, namun tanpa rute atau lintasan yang tetap. Jenis pelayanan ini meliputi :
- a. Angkutan orang dengan menggunakan taksi.
 - b. Angkutan orang dengan tujuan tertentu.
 - c. Angkutan orang untuk pariwisata.
 - d. Angkutan orang dikawasan tertentu.

3.5 Jaringan Trayek

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019, Bab I Pasal 1 Ayat 10, yang dimaksud dengan jaringan trayek adalah kumpulan trayek yang membentuk satu kesatuan dalam jaringan pelayanan angkutan orang. Menurut Adris A. Putra (2013), permasalahan transportasi saat ini pada dasarnya disebabkan oleh sarana dan prasarana transportasi yang tidak mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat. Hal ini ditandai dengan menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum, yang dinilai kurang memadai dalam hal pelayanan. Akibatnya, sebagian besar masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi yang dianggap lebih nyaman dan praktis.

3.6 Tata Letak Terminal

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa terminal wajib dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kegiatan operasional, dan fasilitas tersebut harus berada di dalam lingkungan kerja terminal. Sirkulasi yang baik, baik untuk angkutan umum, kendaraan pribadi, maupun pergerakan orang di dalam daerah pengawasan dan lingkungan kerja terminal, juga harus menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, dalam pembangunan terminal, diperlukan perencanaan *layout* atau desain terminal yang memperhatikan kelengkapan fasilitas serta sistem sirkulasi yang tertata dengan baik, guna menciptakan pergerakan yang lancar, aman, dan terkendali di dalam kawasan terminal.

3.7 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Selain itu, metode ini juga berfungsi untuk mengukur kesenjangan antara persepsi (realitas) yang dirasakan oleh penumpang dengan harapan mereka terhadap

kualitas produk atau jasa yang diterima. Dengan demikian, IPA dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna memenuhi harapan penumpang secara lebih optimal.

Menurut Martilla, J. A., & James, J. C. (1977), metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah model multi-properti yang bisa digunakan untuk menyelidiki performa dalam suatu badan organisasi.

Adapun langkah-langkah dalam penggunaan Metode IPA, yakni :

1. Menentukan indikator atau elemen yang akan dievaluasi, seperti aspek-aspek layanan serta aspek layanan yang relevan dengan pengalaman penumpang.
2. Mengumpulkan data dari penumpang melalui survei atau kuesioner yang meminta mereka untuk menilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dari setiap indikator.
3. Menghitung nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan kepuasan setiap indikator berdasarkan hasil survei atau kuesioner.
4. Memetakan setiap indikator ke dalam diagram dua dimensi, dengan sumbu horizontal (X) merepresentasikan tingkat kinerja, dan sumbu vertikal (Y) menggambarkan tingkat kepentingan. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran :
 - a. Diagram Kuadran I (Prioritas Utama): Kepentingan tinggi, namun kinerja rendah. Atribut dalam kuadran ini memerlukan perhatian dan perbaikan segera.
 - b. Diagram Kuadran II (Pertahankan Kinerja): Kepentingan dan kinerja keduanya tinggi. Atribut ini sudah berjalan dengan baik dan harus dipertahankan.
 - c. Diagram Kuadran III (Prioritas Rendah): Kepentingan dan kinerja keduanya rendah. Atribut ini bukan prioritas utama untuk saat ini.
 - d. Diagram Kuadran IV (Upaya Berlebihan): Kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Mungkin terdapat kelebihan alokasi sumber daya pada atribut ini.
5. Menganalisis hasil pemetaan dan mengidentifikasi area layanan yang memerlukan perbaikan. Peneliti atau manajemen kemudian dapat menentukan langkah-langkah peningkatan yang diperlukan, khususnya pada atribut di Kuadran I, serta mempertahankan atribut di Kuadran II.
 - a. Kelebihan Metode IPA:
 - 1) Visualisasi dalam bentuk diagram kartesius mempermudah interpretasi dan pengambilan keputusan strategis.
 - 2) Fokus pada atribut yang dianggap penting oleh penumpang, sehingga perbaikan yang dilakukan lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan

pengguna.

- 3) Metode ini mudah dipahami dan diterapkan oleh manajer maupun tim operasional.
- 4) Membantu dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan secara jelas berdasarkan umpan balik dari penumpang atau pengguna layanan.

b. Kekurangan Metode IPA:

- 1) IPA memberikan pandangan yang bersifat statis, yaitu hanya mencerminkan kondisi pada saat survei dilakukan, sehingga tidak menggambarkan dinamika perubahan kebutuhan dan harapan penumpang dari waktu ke waktu.
- 2) Metode ini mungkin tidak menangkap kompleksitas interaksi antara berbagai indikator layanan atau produk
- 3) Hasil analisis sangat bergantung pada persepsi responden yang bersifat subjektif dan dapat bervariasi antar individu.
- 4) Kualitas hasil analisis sangat bergantung pada kualitas instrumen survei serta jumlah dan representasi responden. Survei yang kurang valid dapat menghasilkan kesimpulan yang tidak akurat.

3.8 GAP Analysis

Menurut Muchsam, Y., Falahah, F., & Saputro, G. I. (2011), Analisis GAP adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual saat ini dengan kondisi yang diharapkan atau standar yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk menemukan area yang memerlukan perbaikan dan merancang strategi guna menjembatani kesenjangan tersebut.

a. Adapun langkah-langkah dalam penggunaan Metode IPA, yakni :

- 1) Menentukan indikator spesifik yang akan dianalisis, Identifikasi indikator-indikator spesifik yang relevan dengan tujuan evaluasi layanan
- 2) Menetapkan standar atau tujuan kinerja yang diharapkan, Tentukan ekspektasi atau harapan pengguna sebagai tolok ukur yang akan dibandingkan dengan kondisi aktual.
- 3) Mengumpulkan data kinerja aktual, Lakukan pengumpulan data mengenai kondisi kinerja saat ini melalui instrumen seperti kuesioner, wawancara, atau observasi.
- 4) Mengukur dan menghitung kesenjangan (GAP), Bandingkan antara nilai kinerja aktual dan harapan (standar) untuk setiap indikator, guna

mengidentifikasi besarnya selisih (nilai GAP) yang terjadi.

- 5) Menganalisis akar penyebab kesenjangan, Lakukan analisis mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.
- 6) Merumuskan rekomendasi dan rencana tindakan, Susun langkah-langkah strategis untuk menjembatani kesenjangan yang ditemukan.

b. Kelebihan Metode Gap:

- 1) Memudahkan identifikasi indikator yang membutuhkan perbaikan secara jelas dan terukur.
- 2) Menyediakan dasar untuk menetapkan prioritas tindakan berdasarkan besarnya kesenjangan dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan layanan.
- 3) Membantu memahami akar penyebab kinerja yang belum sesuai standar, sehingga kepentingan yang dilakukan menjadi lebih tepat sasaran.
- 4) Mendukung upaya perbaikan berkelanjutan melalui proses evaluasi

c. Kekurangan Metode Gap:

- 1) Proses pengumpulan data dan analisis bisa memakan waktu serta sumber daya yang cukup besar.
- 2) Keakuratan hasil sangat bergantung pada kualitas dan validitas data yang dikumpulkan dari responden.
- 3) Kesenjangan yang ditemukan terkadang memerlukan perubahan besar dalam proses atau struktur organisasi, yang bisa menjadi tantangan dalam implementasinya.
- 4) Beberapa aspek dalam metode GAP bersifat subjektif, terutama dalam menetapkan standar harapan dan menafsirkan hasil evaluasi.

3.9 Uji Validitas dan Relibilitas

Validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menjadi aspek krusial dalam penelitian kuantitatif karena menentukan ketepatan dan kesahihan data yang dikumpulkan (Azwar, 2012).

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma x) - (\Sigma x \Sigma y)}{\sqrt{[N(\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)] [N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \quad (3,1)$$

Dimana,

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir (X) dan skor total (Y)

n = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah skor pertanyaan

$\sum y$ = jumlah skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor pertanyaan

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor total

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan, sehingga uji realibilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran diulang (Janna & Herianto, 2021). Adapun metode yang paling umum digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Rumus dari *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) + \left(1 - \frac{\sum \theta_i^2}{\theta_t^2} \right) \quad (3,2)$$

Dimana,

α = nilai reliabilitas

k = jumlah item dalam instrumen

σ_i^2 = varians dari tiap item

σ_t^2 = varians total skor (keseluruhan)

3.10 Sirkulasi Kendaraan dan Penumpang

Menurut Syarif et al. (2013), menyebutkan bahwa sirkulasi merupakan suatu pola lalu lintas atau pergerakan yang terdapat dalam suatu area atau bangunan, di dalam bangunan, suatu pola pergerakan memberikan keluwesan, pertimbangan ekonomis, dan fungsional. Dalam terminal, sirkulasi yang baik berarti adanya pemisahan yang jelas antara jalur kendaraan, jalur pejalan kaki, dan ruang tunggu penumpang, untuk menghindari konflik dan mempercepat perpindahan antar moda.

3.11 Tempat Khusus Parkir

Tempat Khusus Parkir (TKP) adalah fasilitas parkir yang disediakan oleh pemerintah daerah di luar ruang milik jalan, seperti pelataran, taman parkir, gedung parkir, dan/atau tempat parkir wisata. Fasilitas ini secara khusus disediakan, dimiliki, dan/atau dikelola oleh pemerintah daerah serta merupakan objek retribusi tempat khusus parkir. Tujuan utama penyediaan TKP adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

dalam bidang perparkiran guna mewujudkan ketertiban, keamanan, dan kelancaran lalu lintas (Basuki & Kurniawan, 2024)

3.12 Perencanaan Jalur Masuk Penumpang

Perencanaan jalur masuk harus memperhatikan kenyamanan, keamanan, dan keterpaduan antara lokasi parkir, jalur pejalan kaki, dan gedung terminal. Penyediaan jalur pejalan kaki yang terpisah dari kendaraan bermotor serta akses langsung ke area keberangkatan merupakan kunci utama dalam meningkatkan integrasi terminal (Utomo & Tjahjani, 2019).

3.13 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, diperlukan beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode serupa. Hal ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori serta menambah kedalaman analisis yang akan dilakukan. Rangkuman penelitian terdahulu tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). (Yola & Budianto, 2013)	Menggunakan metode yang sama yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Dalam	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Tidak mengacu pada PM No. 24 Tahun 2021 atau PM No. 40 Tahun 2015 3. Tidak mengkaji Analisis GAP
2	Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>). (Selan et al., 2018)	Menggunakan metode yang sama yaitu <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) Dalam	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Tidak mengkaji Analisis GAP
3	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar-muat Barang Pada Terminal Peti Kemas Semarang. (Handajani & Janto, 2015)	Menggunakan metode yang sama yaitu <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) dan Analisis GAP Dalam	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Tidak mengacu pada PM No. 24 Tahun 2021 atau PM No. 40 Tahun 2015
4	Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri (Irawan & Momon, 2021)	Menggunakan metode yang sama yaitu <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) dan Analisis GAP Dalam	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Tidak mengkaji Analisis SWOT
5	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) (Kalangi et al., 2024)	Menggunakan metode yang sama yaitu <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) dan Analisis GAP Dalam	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Tidak mengacu pada PM No. 24 Tahun 2021 atau PM No. 40 Tahun 2015

Berdasarkan penelitian tersebut, diketahui bahwa penelitian terkait peningkatan integrasi sirkulasi belum pernah dilakukan secara spesifik pada Terminal Tipe A Purbaya di Kota Madiun, sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan dapat dianggap autentik.