

**KAJIAN KINERJA TERMINAL TALANGAGUNG DI KEPANJEN  
KABUPATEN MALANG**

**NASKAH TERPUBLIKASI  
TEKNIK SIPIL**

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**DODY TRI SEPTIAN  
NIM. 115060102111005  
DAVID CHAMORA  
NIM. 115060107111017**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2016**

## KAJIAN KINERJA TERMINAL TALANGAGUNG DI KEPANJEN KABUPATEN MALANG

**Dody Tri Septian, David Chamora** Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Juni 2016, *Kajian Kinerja Terminal Talangagung Di Kepanjen Kabupaten Malang*, Dosen Pembimbing : **M. Zainul Arifin dan Achmad Wicaksono**.

---

### ABSTRAK

Terminal Talangagung terletak di Kepanjen, Kabupaten Malang, terminal ini berfungsi untuk menunjang transportasi umum di wilayah-wilayah kabupaten, tetapi sarana dan prasarana yang ada di terminal talangagung masih kurang memadai untuk para penggunanya, dari mulai kondisi fisik terminal, petugas, sampai trayek di terminal tersebut masih kurang diperhatikan kenyamanan dan kelayakannya. Dengan permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui, kinerja operasional terminal Talangagung Kabupaten Malang, kinerja pelayanan Terminal Talangagung, serta strategi pengembangan Terminal Talangagung. Dalam kajian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh UPTD Terminal Talangagung dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Penumpang angkutan umum) dengan menggunakan sampel sebanyak 330 responden. Dari analisis tersebut dilakukan analisis pengembangan menggunakan analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*), IFAS (*internal factor analysis summary*) – EFAS (*external factor analysis summary*) variabel untuk SWOT diambil dari analisis kinerja, metode IPA, dan hasil kuisioner dengan responden sebanyak 100 orang, dan juga digunakan analisis dengan metode *Headway* untuk mengetahui waktu antara kedatangan atau keberangkatan dari kendaraan pertama dan kedatangan atau keberangkatan dari kendaraan berikutnya yang diukur pada titik tertentu. Survei *headway* di lakukan pada pintu kedatangan dan pintu keberangkatan angkutan di dalam terminal Talangagung. Dari analisis *Headway* secara umum dapat disimpulkan bahwa *headway* rata-rata yang terjadi banyak dijumpai *headway* yang dibawah dan diatas standar *headway* ideal SK Dirijen Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002 yaitu, 5-10 menit. Dari hasil kinerja pelayanan Terminal Talangagung, yang di lihat dari hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 66,09%. Hasil dari analisis metode strategi pengembangan dengan menggunakan metode SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) dan IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), EFAS (*External Factor Analysis Summary*), pengembangan pada Terminal Talangagung didapatkan hasil masuk dalam kuadran III (Survival) berada di ruang F (*Guirelle Strategy*), strategi yang dilakukan adalah memperbaiki tata letak dan lokasi Terminal Talangagung, peningkatan kualitas petugas, pembenahan atau menambah pengadaan fasilitas pelayanan penumpang, meningkatkan kredibilitas melalui pemenuhan kebutuhan penumpang, dan petugas bertindak tegas membubarkan terminal bayangan.

**Kata kunci:** Terminal Talangagung Kepanjen, Kinerja Terminal, IPA, SWOT, IFAS, EFAS

## **PENDAHULUAN**

Kota Kepanjen memiliki terminal yang bernama terminal talangagung. Terminal ini berfungsi untuk menunjang transportasi umum di wilayah-wilayah kabupaten, tetapi sarana dan prasarana yang ada di terminal talangagung masih kurang memadai untuk para penggunanya, dari mulai kondisi fisik terminal, petugas, sampai trayek di terminal tersebut masih kurang diperhatikan kenyamanan dan kelayakannya, sehingga masyarakat di wilayah tersebut masih banyak yang enggan memilih angkutan umum di dalam terminal, dan di sekitar terminal talangagung pada saat ini telah dibangun jalan lingkar barat (Jalibar), gedung kantor DPRD kota Kepanjen dan bangunan baru lainnya. Serta saat ini pusat pemerintahan Kabupaten Malang terletak di Kota Kepanjen. yang dapat menimbulkan dampak negatif terhadap sistem transportasi ataupun pola pergerakan di wilayah tersebut. Serta keengganan penumpang untuk turun atau naik angkutan umum di dalam terminal dan keengganan sopir angkutan umum untuk masuk ke terminal karena masalah system pengoprasian terminal yang kurang baik serta letak terminal yang tidak mudah dijangkau (aksesibilitas). Oleh karena

permasalahan tersebut akan dilakukan penelitian tentang kajian kinerja terminal talangagung di Kepanjen mencakup kajian terhadap kinerja operasional, kinerja pelayanan, serta strategi pengembangan Terminal Talangagung.

## **METODE PENELITIAN**

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah data primer dan sekunder, dengan data yang diperlukan meliputi :

### **A. Data Primer**

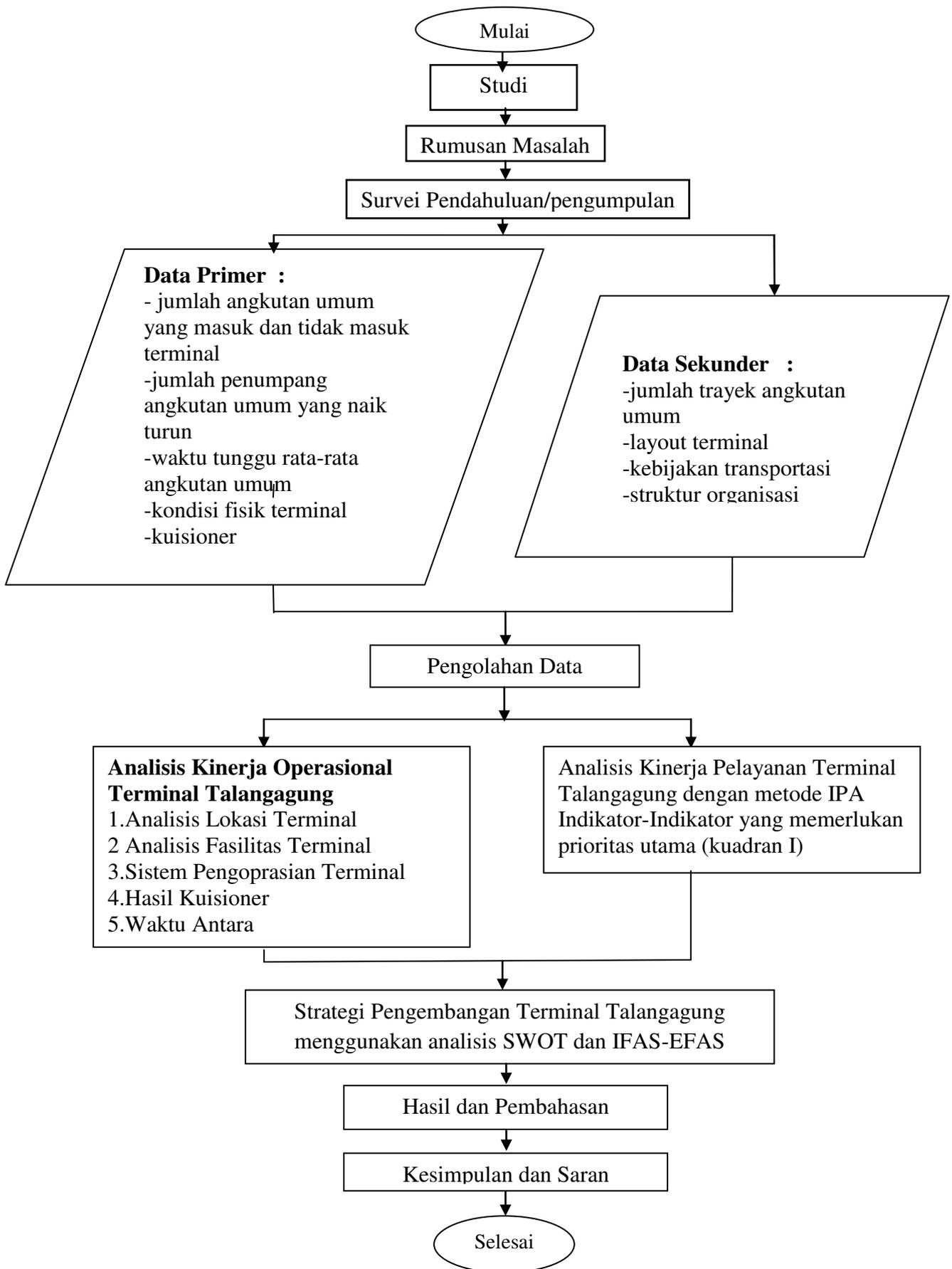
Dari survey langsung di lapangan, pada kajian kali ini peneliti melakukan survei statis keluar masuknya angkutan umum atau penumpang di Terminal Talangagung, survei wawancara dan kuisisioner

### **B. Data Sekunder**

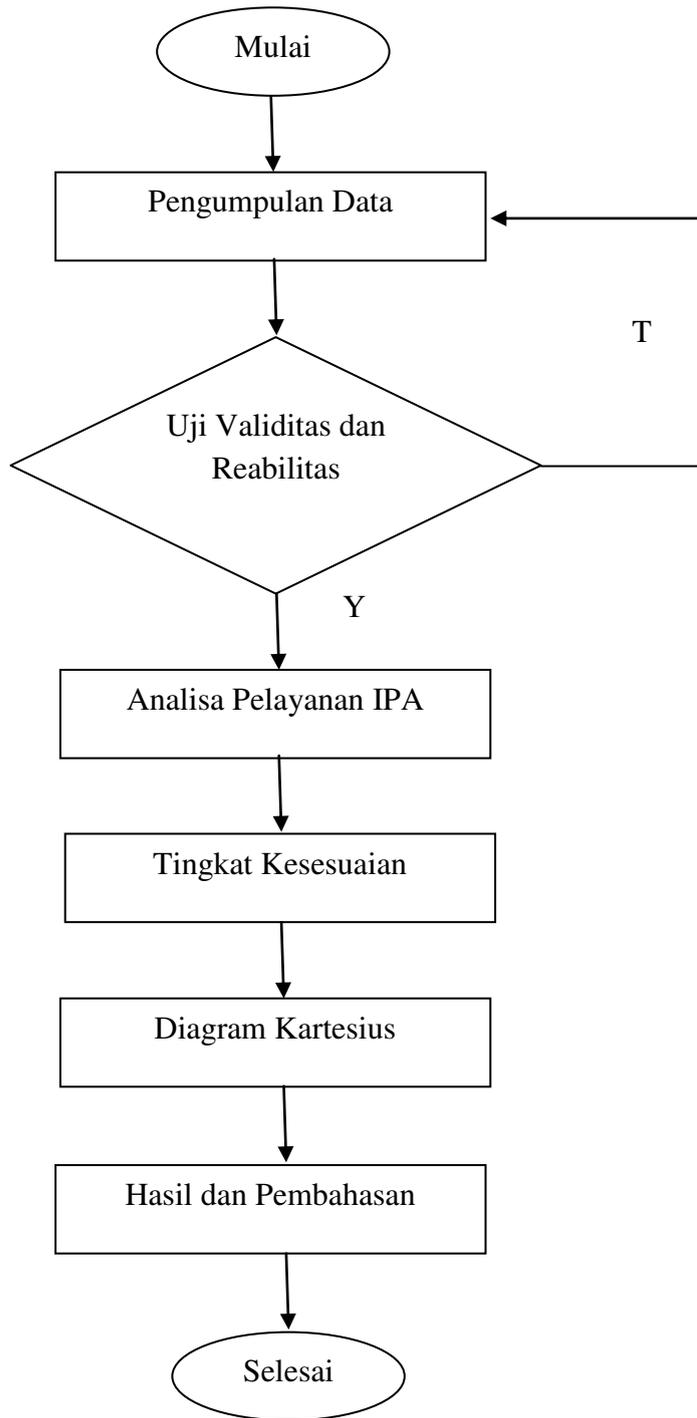
Didapatkan dari pengamatan tidak langsung. Didapat dari internet, dokumentasi dan UPTD terminal untuk memperoleh trayek dan jumlah armada.

### **C. Jumlah Sampel**

Jumlah sampel pada kajian kali ini adalah sebanyak 330 responden untuk kinerja pelayanan terminal menggunakan metode IPA, diambil dari rumus slovin.



**Gambar 1** Diagram Alir Kajian



**Gambar 2** Diagram Analisis Metode IPA

**Tabel 1** Armada Angkutan Umum Terminal Talangagung

Jurusan/Trayek	Jenis Angkutan Umum	Jumlah Armada
Talangagung-Ngajum-Gunung Kawi		55
Takangagung-Plaosan-Gunung Kawi		10
Talangagung-Slorok-Tempur-Gunung Kawi		25
Talangagung-Slorok-Kromengan Jambuwer	Angkutan	22
Talangagung-Ngasem-Babaan	Pedesaan(mikrolet)	10
Talangagung-Ngajum-Maduarjo		10
Talangagung-Gondanglegi-Turen		45
Gondanglegi-Banjarejo-Balearjo-Talangagung		10
Gadang-Kepanjen-Karangkates		48
Gadang-Kepanjen-Pagak-Nglyiep	Mpu	66
Gadang-Kepanjen-Karangkates-Nglyiep		95
Gadang-Wadung-Pakisaji-Kepanjen		16
Gadang-Bululawang-Sukonolo-Kepanjen		10
<b>JUMLAH</b>		<b>422</b>

Sumber : UPTD Terminal Talangagung

## HASIL DAN PEMBAHASAN Kondisi Terminal Talangagung

Kondisi Terminal Talangagung, yang meliputi armada angkutan umum serta fasilitas Terminal Talangagung, secara berurutan, dapat dilihat pada **Tabel 1** dan **Tabel 2**

### **Tabel 2** Fasilitas Terminal Talangagung

No	Fasilitas	Jumlah
1	Kendaraan	
	Jalur pemberangkatan kendaraan umum	2
	Jalur kedatangan kendaraan umum	2
	Ruang parkir pengunjung	4
2	Pemakai jasa	
	Ruang tunggu	1
	kamar mandi	2
	Kios	14
	Mushalla	1
	Taman	2
3	Operasional	
	Kantor Terminal	1
	Retribusi	1

Sumber : Hasil Pengamatan

## Hasil Analisis Kinerja Operasional Terminal Talangagung

### A. Analisis Lokasi Terminal Talangagung

Persyaratan lokasi terminal penumpang dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 pasal 10 akan digunakan sebagai pembanding untuk kesesuaian lokasi Terminal Talangagung, yang didasarkan pada beberapa kriteria terminal penumpang tipe C, yaitu :

- Rencana Umum Tata Ruang
- Kepadatan Lalu Lintas dan Kapasitas Jalan Di Sekitar Terminal
- Keterpaduan Transportasi Intra dan Antar Moda dan Jaringan Trayek
- Kondisi Topografi Lokasi Terminal Dan Ketersediaan Lahan.
- Akses Jalan Masuk/ Keluar Terminal

### B. Rencana Umum Tata Ruang

Jika dilihat dari RTRW Kabupaten Malang untuk sistem transportasinya dijelaskan bahwa adanya pengembangan infrastruktur berupa terminal, yaitu peningkatan terminal

tipe menjadi tipe B, dan pemindahan lokasi terminal ke lokasi yang sesuai, dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk arahan terminal tidak sesuai dengan arahan RTRW karena belum ada pengembangan untuk Terminal Talangagung, serta belum dipindahkan.

### C. Kepadatan Lalu Lintas dan Kapasitas Jalan Di Sekitar Terminal (Hierarki dan Kelas Jalan)

Jika ditinjau dari hirarki jaringan jalan, Jalan Raya Talangagung adalah jalan kolektor primer, yaitu jalan yang dikembangkan untuk melayani atau menghubungkan kota-kota antar pusat kegiatan wilayah dan pusat kegiatan lokal dan atau kawasan-kawasan berskala kecil. Hirarki, kelas dan dimensi Jalan Raya Talangagung adalah pada **Tabel 3**.

### D. Keterpaduan Transportasi Intra dan Antar Moda dan Jaringan Trayek

Di Terminal Talangagung, keterpaduan moda transportasi dapat ditunjukkan dengan adanya berbagai moda transportasi yang ada di dalamnya. Yang meliputi :

- Angkutan pedesaan (mikrolet)
- Mobil penumpang umum
- Ojek sepeda motor
- Becak

### E. Kondisi Topografi Lokasi Terminal dan Ketersediaan Lahan

Kondisi topografi atau kemiringan terminal Talangagung adalah sekitar 0-2% sehingga cocok untuk lokasi terminal. Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan Pasal 13, bahwa syarat terminal tipe C hanya tersedia lahan dengan permintaan angkutan. Sedangkan luas lahan di Terminal Talangagung adalah 4,3 Ha. Ini menunjukkan bahwa luas lahan cukup untuk angkutan yang beroperasi.

### F. Akses Jalan Masuk/ Keluar Terminal

Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan Pasal 13, bahwa terminal tipe C mempunyai akses jalan masuk ke/ dan keluar dari terminal sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas disekitar terminal.

Ditinjau dari akses jalan masuk dan keluarnya, maka Terminal Talangagung sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan Pasal 13 tersebut karena, jarak akses masuk dan keluar terminal Terminal Talangagung adalah sejauh kurang lebih 50 meter dari Jalan Raya Talangagung.

**Tabel 3** Hirarki, Kelas, dan Dimensi Jalan Raya Talangagung

Nama Ruas Jalan	Hirarki Jalan	Lebar Bahu	Lebar Jalan	
			Badan Jalan (m)	Median (m)
Jalan Raya Talangagung	Kolektor Primer	1-1,5	7	-

### Hasil Analisis Fasilitas Terminal Talangagung

Berdasarkan standar yang harus dimiliki oleh terminal penumpang, fasilitas utama dan penunjang yang ada

di Terminal Talangagung hampir semua sudah di miliki, tetapi beberapa diantaranya tidak lengkap dan tidak berfungsi dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada **Tabel 4** berikut.

**Tabel 4** Kesesuaian Fasilitas utama dan penunjang Terminal Talangagung dengan Standar Terminal Tipe C.

Fasilitas Utama		
Standar Terminal Tipe C	Fasilitas utama yang Terminal Talangagung	Keterangan
Jalur pemberangkatan kendaraan umum	Ada	Terdiri dari 3 jalur dan pos serta petugas retribusi
Jalur kedatangan kendaraan umum	Ada	Terdiri dari 3 jalur kedatangan
Bangunan kantor terminal	Ada	Bangunan kantor terdiri dari 3 ruang kerja
Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar	Ada	Kondisinya kotor dan tidak dilengkapi oleh kursi tunggu
Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan	Ada	Tidak tersedia jadwal perjalanan dan rambu di area terminal
Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi	Ada	Disalahgunakan sebagai tempat kendaraan umum untuk beristirahat
kamar kecil/toilet	Ada	Kondisinya kotor dan tidak terawat
Musholla	Ada	Kelengkapan alat shalat yang kurang
kios/kantin	Ada	Jumlah cukup memadai, tetapi banyak yang tidak terpakai
ruang pengobatan	tidak ada	Tidak ada ruang untuk kesehatan
ruang informasi dan pengaduan	tidak ada	-
telepon umum	Ada	Kondisinya rusak
tempat penitipan barang	tidak ada	
taman.	Ada	Taman sudah cukup baik untuk penghijauan terminal

Sumber : Keputusan Menteri Perhubungan No 31 Tahun 1995 dan hasil penelitian

### Hasil Sistem Pengoperasian Terminal Talangagung

Pada dasarnya pembagian tugas dari beberapa bagian sudah jelas, tetapi pada pelaksanaan di lapangan masing-masing tugas tersebut tidak terlaksana dengan baik. Kinerja angkutan umum tidak berjalan dengan baik, salah satunya adalah waktu antara (headway) yang terjadi di dalam terminal tidak sesuai dengan standar indikator angkutan umum yang ditetapkan. Hal lain yang tidak berjalan baik juga dapat dilihat dari tidak adanya kepatuhan sopir angkutan terhadap petugas, hal ini dikarenakan hubungan kerja yang kurang baik antara operator dan pengemudi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sistem pengoperasian Terminal Talangagung masih kurang dan perlu adanya perbaikan, dan hal ini dipengaruhi karena kurangnya koordinasi dari masing masing petugas yang ada serta tidak disiplinnya sopir angkutan maupun petugas dalam melakukan kewajibannya.

### Hasil Kuisisioner Aktor yang Terkait

Hasil kuisisioner yang diwawancarai oleh penulis terhadap sopir angkutan umum adalah terkait dengan Terminal Talangagung, untuk mengetahui seberapa besar penilaian sopir angkutan umum terhadap keberadaan Terminal Talangagung dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Pada **Tabel 5** diketahui ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecenderungan sopir angkutan umum untuk masuk ke Terminal Talangagung, masing-masing faktor tersebut mengenai fasilitas/ prasarana yang ada di Terminal Talangagung. Dari Tabel, dilihat bahwa tidak nyamannya ruang tunggu mempunyai prosentase terbesar dalam hal ketidaknyamanan bagi para sopir. Faktor ini sedikit banyak dapat berpengaruh pada kecenderungan sopir angkutan umum untuk masuk ke Terminal Talangagung, dan sopir angkutan lebih memilih untuk menunggu dan mencari penumpang di luar terminal. Selain itu, dari kapasitas parkir di Terminal Talangagung mempunyai prosentase yang lebih besar dalam hal tidak memadai, ini juga salah satu faktor sopir untuk enggan masuk ke terminal.

**Tabel 5** Persentase Pendapat Sopir Angkutan Umum Terhadap Terminal Talangagung

Keterangan	Pendapat Responden	Persentase
Kapasitas Parkir	Memadai : 36 orang	36%
	Tidak Memadai : 64 orang	64%
Kebersihan Fasilitas	Bersih : 29 orang	29%
	Tidak Bersih : 71 orang	71%
Ruang Tunggu	Nyaman : 18 orang	18%
	Tidak Nyaman : 82 orang	82%
Menaikkan/ Menurunkan Penumpang	Di dalam terminal : 6 orang	6%
	Di luar Terminal : 94 orang	94%

Sumber : Hasil penelitian kuisisioner

Hasil penilaian dari penumpang terhadap keberadaan dan kondisi Terminal Talangagung dapat dilihat dari **Tabel 6**. Pada **Tabel 6** diketahui presentase beberapa factor yang mempengaruhi kecenderungan penumpang angkutan umum terhadap Terminal Talangagung. Dari beberapa factor tersebut, dapat dilihat bahwa kenyamanan ruang tunggu dan kondisi keamanan di dalam terminal merupakan

faktor yang mempunyai persentase tertinggi untuk kategori tidak nyaman dan tidak aman. Hal ini dapat membuat para penumpang takut dan enggan untuk memilih terminal sebagai prasarana naik/ turun dari angkutan umum. Kedua faktor tersebut banyak mempengaruhi penilaian penumpang angkutan umum terhadap Terminal Talangagung.

**Tabel 6** Persentase Pendapat Penumpang Angkutan Umum terhadap Terminal Talangagung

Keterangan	Pendapat Responden		Persentase
Keamanan di dalam terminal	Aman	: 14 orang	14%
	Tidak Aman	: 86 orang	86%
Ruang tunggu	Nyaman	: 7 orang	7%
	Tidak Nyaman	: 93 orang	93%
Tempat naik/turun penumpang	Di Luar Terminal	: 13 orang	13%
	Di Dalam Terminal	: 87 orang	87%
Kebersihan fasilitas	Bersih	: 23 orang	23%
	Tidak Bersih	: 77 orang	77%
Tersedianya kios/kantin	Cukup	: 22 orang	22%
	Kurang	: 88 orang	88%

Sumber : Hasil penelitian kuisisioner

**Waktu Antara (*Headway*) Di Dalam Terminal Talangagung**

.Waktu antara digunakan untuk mengetahui waktu tunggu angkutan yang beroperasi pada satu titik. Dalam analisa *headway* ini didasarkan pada SK. Dirjen Perhubungan Darat dengan ketentuan *headway* ideal sebesar 5 – 10 menit. Survei waktu antara (*Headway*) dilakukan di dalam terminal Talangagung dimana survei tersebut dilakukan pada jam 07.00 sampai 15.00 pada hari sabtu, minggu dan senin selama 3 minggu pengamatan.

Trayek Angdes dan MPU di Terminal Talangagung :

T – N – G.K : Talangagung – Ngajum – G. Kawi

T – S – K – J : Talangagung – Slorok – Kromengan – Jambuer

T – P – G.K : Talangagung – Plaosan – Gunung Kawi

T – S – T – G.K : Talangagung – Slorok – Tempur – Gunung Kawi

T – N – M : Talangagung – Ngajum – Maduarjo

T – N – B : Talangagung – Ngasem – Babaan

GN 1 : Gadang – Kepanjen – Karangates – Ngliyep

MLG – BLT : Malang – Blitar

**A. Waktu Antara (*Headway*) pada Hari Sabtu (Minggu 1)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Sabtu (Minggu 1) dapat dilihat pada **Tabel 7**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 7** Waktu Antara pada Hari Sabtu (Minggu 1)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	3,16	10
T-S-K-J	4,62	10
T-P-G.K	6,67	10
T-S-T-G.K	12,00	10
T-N-M	10,00	10
GN1	5,00	10
MLG-BLT	1,71	10

**B. Waktu Antara (*Headway*) pada Hari Ahad (Minggu 1)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Ahad (Minggu 1) dapat dilihat pada **Tabel 8**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 8** Waktu Antara pada Hari Ahad (Minggu 1)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	4,62	10
T-S-K-J	7,50	10
T-P-G.K	12,00	10
T-S-T-G.K	20,00	10
T-N-M	12,00	10
GN1	5,45	10
MLG-BLT	2,22	10

**C. Waktu Antara (*Headway*) pada Hari Senin (Minggu 1)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Senin (Minggu 1) dapat dilihat pada **Tabel 9**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 9** Waktu Antara pada Hari Senin (Minggu 1)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	4,29	10
T-S-K-J	4,29	10
T-P-G.K	10,00	10
T-S-T-G.K	15,00	10
T-N-M	15,00	10
GN1	5,00	10
MLG-BLT	1,54	10

**D. Waktu Antara (*Headway*) pada Hari Sabtu (Minggu 2)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Sabtu (Minggu 2) dapat dilihat pada **Tabel 10**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 10** Waktu Antara pada Hari Sabtu (Minggu 2)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	4,00	10
T-S-K-J	5,00	10
T-P-G.K	6,67	10
T-S-T-G.K	10,00	10
T-N-M	20,00	10
T-N-B	14,20	10
GN1	6,67	10
MLG-BLT	2,14	10

**E. Waktu Antara (Headway) pada Hari Ahad (Minggu 2)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Ahad (Minggu 2) dapat dilihat pada **Tabel 11**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 11** Waktu Antara pada Hari Ahad (Minggu 2)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	5,00	10
T-S-K-J	7,50	10
T-P-G.K	10,00	10
T-S-T-G.K	15,00	10
T-N-M	12,00	10
GN1	6,67	10
MLG-BLT	3,53	10

**F. Waktu Antara (Headway) pada Hari Senin (Minggu 2)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Senin (Minggu 2) dapat dilihat pada **Tabel 12**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 12** Waktu Antara pada Hari Senin (Minggu 2)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	4,29	10
T-S-K-J	4,62	10
T-P-G.K	8,57	10
T-S-T-G.K	15,00	10
T-N-M	12,00	10
T-N-B	30,00	10
GN1	5,00	10
MLG-BLT	1,82	10

**G. Waktu Antara (Headway) pada Hari Sabtu (Minggu 3)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Sabtu (Minggu 3) dapat dilihat pada **Tabel 13**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 13** Waktu Antara pada Hari Sabtu (Minggu 3)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	7,5	10
T-S-K-J	7,5	10
T-P-G.K	12,0	10
T-S-T-G.K	12,0	10
T-N-M	20,0	10
T-N-B	3,0	10
GN1	7,5	10
MLG-BLT	2,1	10

**H. Waktu Antara (Headway) pada Hari Ahad (Minggu 3)**

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Ahad (Minggu 3) dapat dilihat pada **Tabel 14**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 14** Waktu Antara pada Hari Ahad (Minggu 3)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	5,0	10
T-S-K-J	8,6	10
T-P-G.K	15,0	10
T-S-T-G.K	20,0	10
T-N-M	12,0	10
GN1	8,6	10
MLG-BLT	3,0	10

### I. Waktu Antara (Headway) pada Hari Senin (Minggu 3)

Hasil perhitungan waktu antara (*headway*) pada hari Senin (Minggu 3) dapat dilihat pada **Tabel 14**. Dalam tabel tersebut juga diperlihatkan perbandingan *headway* rata-rata berdasarkan SK. Dirjen Perhubungan Darat.

**Tabel 14** Waktu Antara pada Hari Ahad (Minggu 3)

TRAYEK	HEADWAY RATA-RATA (MENIT)	HEADWAY IDEAL (MENIT)
T-N-G.K	3,53	10
T-S-K-J	6,67	10
T-P-G.K	12,00	10
T-S-T-G.K	15,00	10
T-N-M	15,00	10
GN1	5,00	10
MLG-BLT	2,61	10

### Hasil Analisis Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Analisis kepuasan penumpang Terminal Talangagung ini dilakukan untuk mengukur jawaban responden terhadap kuisisioner pertanyaan yang dibagikan yaitu kuisisioner mengenai kepentingan dan kepuasan bagi penumpang. Sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang dibandingkan dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan Terminal Talangagung dapat diukur dengan cara membandingkan total rata-rata kepuasan ( $\bar{X}$ ) dengan kepentingan ( $\bar{Y}$ ).

Dengan menggunakan skala dengan pembobotan dari jawaban penumpang sebanyak 5 skala yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting untuk tingkat kepentingan dan sangat puas, puas, cukup, kurang puas, dan tidak puas untuk tingkat kepuasan .

### A. Uji Validitas Data

Uji validitas untuk mengetahui ketepatan hasil kuisisioner. Dengan cara kolerasi antara skor tiap variabel dengan total skor dari variabel. Data dikatakan valid apabila koefisien korelasi lebih besar dari nilai *R-Product Moment* dimana koefisien korelasi  $\geq 0,113$ . Berdasarkan hasil uji data tingkat kepentingan dan kepuasan terminal Talangagung, diketahui bahwa tingkat kepuasan dan kepentingan pada setiap variabel dinyatakan *valid*, sebab nilai kolerasi lebih besar dari nilai *R-Product Moment*.

### B. Uji Reabilitas Data

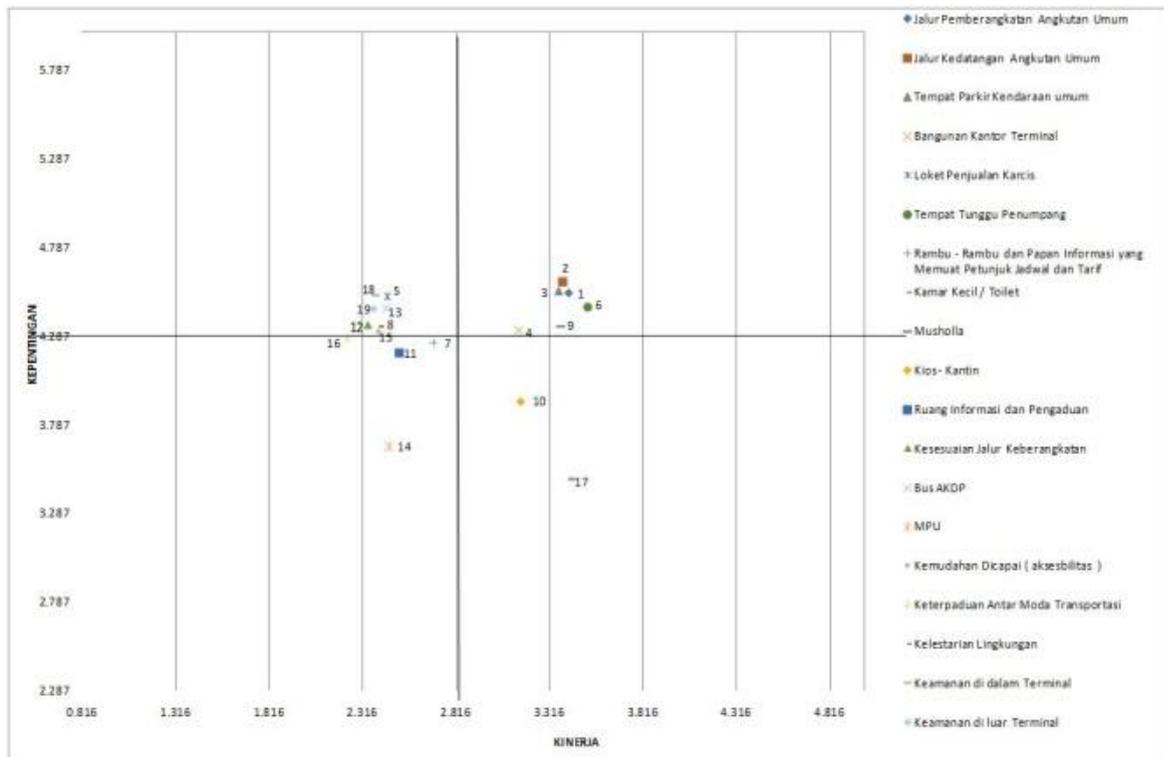
Untuk mengetahui adanya konsistensi dalam menggunakan alat ukur yang mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali dalam waktu yang berbeda. Dalam kajian ini untuk mengetahui hasil reabilitas yaitu dengan teknik belah dua (*Split Half*) pertanyaan bernomor ganjil dengan pertanyaan bernomor genap. Berdasarkan hasil perhitungan uji reabilitas data, diketahui bahwa dari hitungan tingkat kepentingan sebesar 4,33 dan untuk tingkat kepuasan sebesar 4,12. Hasil tersebut dikatakan bahwa dari uji reabilitas, data ini dapat digunakan karena memiliki reabilitas sedang (0,30-0,60).

### Hasil Perhitungan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Diagram kartesius merupakan bagian yang dibatasi oleh dua buah garis tegak lurus yang saling berpotongan (*vertical* dan *horizontal*) pada titik-titik X maupun Y dan membagi bagian menjadi empat bagian, yaitu Y pada diagram kartesius tersebut adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Sedangkan X pada

diagram kartesius tersebut merupakan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna angkutan terhadap pelayanan

yang diberikan. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai X rata-rata (tingkat kinerja) adalah 2,816 dan nilai Y rata-rata (tingkat kepentingan) adalah 4,287.



**Gambar 12** Keterangan Diagram Kartesius

Dari hasil analisa dengan metode IPA diketahui beberapa fasilitas yang termasuk dalam kuadran I. Fasilitas yang termasuk dalam kuadran I memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan penumpang terminal Talangagung. Variabel yang berada di kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki atau ditingkatkan lagi pelayanannya dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi kepuasan penumpang. Variabel yang termasuk kuadran I adalah :

- Kamar kecil/ toilet
- Kesesuaian jalur keberangkatan
- ANGDES
- Kemudahan dicapai (aksesibilitas)

- Keamanan di dalam dan di luar Terminal
- Informasi tarif/ jadwal

### Strategi Pengembangan

#### Hasil Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*)

Analisis SWOT adalah salah satu analisis yang digunakan untuk menginterpretasikan faktor kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang dapat digunakan untuk arahan pengembangan Terminal Talangagung, seperti **Tabel 15** .

**Tabel 15** SWOT Terminal Talangagung

KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angkutan umum di Terminal Talangagung telah memiliki rute/trayek yang mampu melayani penumpang di Kabupaten Malang</li> <li>• Terminal Talangagung adalah satu satunya Terminal yang ada di Kab. Malang</li> <li>• Kawasan Terminal Talangagung merupakan Terminal yang memperhatikan kelestarian lingkungan bagi responden</li> <li>• Sumber pendapatan bagi daerah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi tata letak terminal Talangagung secara umum masih kurang baik jika dilihat dari efisiensi bagi para responden</li> <li>• Fasilitas yang kurang memadai, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang</li> <li>• Banyak angkutan umum yang menunggu di sekitar terminal karena potensi penumpang ada di luar terminal</li> <li>• Moda kendaraan yang kondisinya dianggap kurang memuaskan bagi para responden</li> <li>• Penumpang enggan untuk masuk Terminal karena waktu keberangkatan yang tidak sesuai bagi responden..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kota Kepanjen sebagai ibu Kota Kabupaten membuat perkembangan dalam pembangunan yang menimbulkan pertumbuhan kegiatan penumpang</li> <li>• Potensi pariwisata daerah Kabupaten Malang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya Terminal bayangan di daerah tertentu membuat sopir dan penumpang enggan masuk ke terminal</li> <li>• Loyalitas petugas yang rendah membuat peraturan dan kebijakan di dalam dan luar terminal tidak berjalan baik</li> <li>• Keamanan terminal yang kurang bagi para responden</li> </ul>

Sumber : Hasil wawancara dan analisis

### Hasil Analisis IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) – EFAS (*External Factor Analysis Summary*)

Berdasarkan matriks SWOT dan diagram IFAS-EFAS diatas, maka strategi pengembangan untuk Terminal Talangagung adalah menggunakan strategi WT sebagai strategi Survival untuk cara *Guarelle Strategy*, yaitu :

1. Memperbaiki tata letak dan lokasi Terminal Talangagung.  
Memerlukan adanya perbaikan untuk kondisi tata letak Terminal Talangagung terutama untuk pintu masuk dan pintu keluar kendaraan umum, dan pemasangan rambu-rambu bagi sirkulasi penumpang. Dan jika perlu bagi instansi yang terkait untuk merelokasi letak

- Terminal Talangagung mengingat kondisi letak Terminal yang aksesibilitasnya kurang sehingga penumpang enggan naik atau turun di terminal talangagung.
2. Peningkatan kualitas petugas Loyalitas petugas yang kurang sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan di Terminal Talangagung untuk itu perlu adanya pemberlakuan sanksi yang tegas pada petugas dan sopir angkutan dan peningkatan kedisiplinan petugas dengan melakukan sidak dari Dinas Perhubungan terhadap petugas terminal
  3. Pembenahan atau menambah pengadaan fasilitas pelayanan penumpang.

Pengadaan fasilitas utama ataupun fasilitas penunjang, fasilitas yang kurang baik segera di benahi. Pengadaan ruang informasi dan pengaduan sesuai dengan kondisi ekisting, pengadaan bangku-bangku diruang tunggu, tersedianya papan informasi tentang jadwal pemberangkatan dan kedatangan angkutan umum dan tarif yang jelas, pengadaan ruang pengobatan, pengadaan petugas keamanan.

4. Meningkatkan kredibilitas melalui pemenuhan kebutuhan penumpang  
Mengoptimalkan kemampuan yang ada di Terminal Talangagung dalam pemenuhan kebutuhan bagi para pengguna Terminal.
5. Petugas bertindak tegas membubarkan Terminal bayangan  
Dengan cara menjaga tempat-tempat yang rawan terjadi Terminal bayangan. Hal ini dapat dilakukan oleh petugas Dinas Perhubungan agar melakukan pemantauan ke tempat-tempat yang rawan terjadi Terminal bayangan.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil dan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab diatas, dapat diambil beberapa kesimpulan masalah dalam penelitian ini, kesimpulannya adalah :

1. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja Terminal Talangagung, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Terminal Talangagung masih belum optimal, yang dijelaskan sebagai berikut :

- a) Lokasi Terminal

Ditinjau dari Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 pasal 10 dan 12, tentang kondisi topografi lokasi terminal, keterpaduan intra dan antar moda transportasi serta jaringan trayek, dan keterpaduan lalu lintas dan kapasitas jalan di sekitar sudah

cukup sesuai, namun jika ditinjau dari aspek rencana tata ruang wilayah Kabupaten Malang No. 3 Tahun 2010 , arahan pengembangan Terminal Talangagung masih belum sesuai.

- b) Fasilitas Terminal

Pengadaan fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Talangagung secara umum sudah sesuai dengan standar fasilitas terminal tipe C, hanya ada beberapa fasilitas di Terminal Talangagung yang masih kurang pengadaannya seperti, tidak adanya ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, dan tempat penitipan barang, dan fasilitas yang ada di Terminal Talangagung perlu dikelola dengan baik.

- c) Sistem Pengoprasian Terminal

Pada sistem pengoprasian di Terminal Talangagung dari hasil analisis penelitian, sistem pengoperasian tidak berjalan dengan baik.hal ini dipengaruhi oleh kurangnya koordinasi dan pengawasan antar petugas dan kepala terminal sebagai koordinator lapangan terhadap sopir angkutan dan petugas yang bertugas di area terminal,serta tidak ada penindakan tegas dan sanksi oleh oknum yang bersikap kurang disiplin.

- d) Hasil Kuisisioner Penumpang dan Sopir Angkutan Umum

Dari hasil kuisisioner yang telah disebar untuk para responden yaitu 100 penumpang dan 100 sopir angkutan didapatkan hasil bahwa persentase terbesar adalah faktor ketidaknyaman ruang tunggu, kebersihan fasilitas, kios yang kurang memadai, dan keamanan di terminal talangagung yang merupakan faktor penumpang dan sopir enggan untuk masuk ke terminal.

- e) Headway (Waktu Antara)

dari analisis *Headway* secara umum dapat disimpulkan bahwa *headway* rata-rata yang terjadi di selama pengamatan di dalam Terminal Talangagung masih banyak dijumpai *headway* yang dibawah standar dan *headway* yang di atas standar *headway* ideal SK Dirjen Perhubungan Darat nomor 678 Tahun 2002 yaitu, 5-10 menit. Hal tersebut di sebabkan oleh selisih kedatangan ataupun keberangkatan yang terjadi sangat lama, engganya supir angkutan umum untuk masuk kedalam terminal, engganya penumpang masuk ke dalam terminal, dan tidak terdapat petugas yang mengatur kedatangan/keberangkatan angkutan umum serta jadwal keberangkatan angkutan umum yang tidak teratur. Sehingga mengakibatkan banyak sopir angkutan umum yang melakukan *nge-time* (menunggu penumpang) diluar terminal dan juga memungkinkan terdapatnya terminal-terminal bayangan di luar terminal yang resmi yaitu terminal Talangagung.

2. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), secara umum dapat diketahui bahwa total dari rata-rata kepuasan penumpang Terminal Talangagung masih di bawah standar, yaitu dapat dilihat dari nilai  $X/Y < 1$ ,  $X = 2,8$ ,  $Y = 4,3$  (0,7), dimana indikator atau variabel yang masuk kuadran 1 adalah :

- Kamar kecil/ toilet
- Kesesuaian jalur keberangkatan
- Kondisi Angdes
- Kemudahan dicapai (aksesibilitas)
- Keamanan di dalam dan di luar Terminal
- Informasi tarif/ jadwal

3. Berdasarkan hasil dari analisis metode strategi pengembangan

SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) dan IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), EFAS

4. (*External Factor Analysis Summary*), maka hasil analisis pengembangan pada Terminal Talangagung didapatkan hasil masuk dalam kuadran III (Survival) berada di ruang F (*Guirelle Strategy*), yaitu strategi gerilya dimana sambil operasional dilakukan, diadakan pengembangan dengan melakukan pemecahan terhadap masalah dan ancaman yang terjadi di Terminal Talangagung, strategi yang dilakukan adalah :

- Memperbaiki tata letak dan lokasi Terminal Talangagung.
- Peningkatan kualitas petugas
- Pembenahan atau menambah pengadaan fasilitas pelayanan penumpang.
- Meningkatkan kredibilitas melalui pemenuhan kebutuhan penumpang
- Petugas bertindak tegas membubarkan Terminal bayangan

#### DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 1994. *Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Anonim, 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995. Tentang Terminal Transportasi Jalan*

Anonim, 1995. *Juknis LLAJ. Tentang Terminal*

Anonim, 2001. *Greater Malang Traffic Management and Public Transport Study*.

- Anonim, 2007. *Penyusunan Revisi Rencana Tata Ruang di Wilayah Kabupaten Malang, yang Sesuai dengan Undang-Undang No. 26*
- Anonim, 2010. *Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 3. Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Malang Pasal 11*
- Anonim, 2014. *Peraturan Menteri Perhubungan. Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2011 Tentang Terminal Khusus dan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri.*
- Apriansyah, Ferry, 2011. *Pengertian Korelasi* .<http://academia.edu>
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hovland, Ingie. 2005. *Analisis SWOT (kekuatan, Kelemahan, Kesempatan, Ancaman)*
- Morlok, Edward K, 1991. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Karamoy, Ary E. 2015. *Evaluasi Kinerja Terminal Bis Harjamukti Cirebon*. Skripsi Tidak Diterbitkan Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Kusumawardhani, Siska. 2005. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Talangagung di Kepanjen Kabupaten Malang*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya
- Pongrekun, Fritz, 2004. *Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang dari Pengguna Jasa Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)*. Tesis Pascasarjana, Malang: Universitas Brawijaya.
- Prihartono, Fanny. 2006. *Evaluasi Dan Pengembangan Terminal Penumpang di Kota Batu*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sihono. 2006. *Pengaruh Lokasi Terhadap Aktivitas Terminal*. Tesis Pascasarjana. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Wahyu, Erlina. 2007. *Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Besuki Kabupaten Situbondo*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya
- Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.