

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK
KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Terminal Bandar Raya Payung Sekaki)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

MUHAMMAD HERDYAN MAYFIANDO W

Notar : 17.01.0436

PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2021

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK
KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Terminal Bandar Raya Payung Sekaki)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

MUHAMMAD HERDYAN MAYFIANDO W

Notar : 17.01.0436

PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

ANALYSIS OF TERMINAL SERVICE FROM THE SAFETY ASPECT OF THE COVID-19 PANDEMIC TIME

(Studi Kasus Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Pekanbaru)

Disusun Oleh :

Muhammad Herdyan Mayfiando W

Notar : 17.01.0436

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing 1



MOHAMAD HERMAWAN, S.H., M.M.

NIP. 19700604 199603 1 002

Tanggal : 06 Agustus 2021

Pembimbing 2



NURUL FITRIANI, S.Pd., M.T.

NIP. 199104 16201902 2 002

Tanggal : 06 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

*ANALYSIS OF TERMINAL SERVICES FROM THE SAFETY ASPECT OF THE
COVID-19 PANDEMIC TIME*

(Studi Kasus Terminal Bandar Raya Payung Sekaki)

Disusun Oleh :

Muhammad Herdyan Mayfiando W

Notar : 17.01.0436

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 14 Agustus 2021

Ketua Sidang

MOHAMAD HERMAWAN, S.H., M.M.

NIP. 19700604 199603 1 002

Penguji I

REZA YOGA ANINDITA, S.Si., M.Si

NIP. 19851128 201902 1 001

Penguji II

HANENDYO PUTRO, ATD., M.T.

NIP. 19700519 199301 1 001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma IV
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



HANENDYO PUTRO, ATD., M.T.

NIP. 19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD HERDYAN MAYFIANDO W

Notar : 17.01.0436

Program Studi : Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “**(ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19)**” ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang / lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Tugas Akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 13 Agustus 2021

Yang Menyatakan



MUHAMMAD HERDYAN MAYFIANDO W

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan Pertolongan untuk menyelesaikan skripsi ini. Segala syukur kuucapkan kepada Dzat yang memiliki kekuasaan atas alam semesta dan seisinya, Dzat yang rahmat dan rahimnya selalu tercurah untuk mereka yang selalu meminta kepada – Nya, Dzat yang menghadirkan segala hal yang terbaik untuk hidup saya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan Kepda manusia terbaik di dunia, Rasulullah Muhammad Salallahu 'Alaihi Wasallam, yang sangat berjasa untuk saya dan Agama saya, Agama Islam, agama yang penuh dengan rahmat dan Rahim.

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibuku tersayang yang dukungandandoanya selalu hadir dalam hidup saya serta Ayah sosok Idola yang terbaik dan yang selalu memberikan saya Motivasi. Beliau adalah contoh seorang Ayah yang sangat tepat sebagai panutan untuk semua anak-anaknya. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semangat, dan juga materi yang telah dicurahkan untuk penyelesaian pendidikan ini.

Teruntuk Adikku yang tak lelahnya selalu memberikan motivasi, terima kasih atas segala dukungannya selama saya berjuang di kampus.

Kepada yang terhormat Bapak Mohamad Hermawan dan Ibu Nurul Fitriani selaku dosen pembimbing, saya ucapkan terima kasih telah membimbing, memberi masukan- masukan positif dan banyak memberi ilmu kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Bapak Mohamad Hermawan dan Ibu Nurul Fitriani. Engkau adalah sosok tauladan yang baik dan wajib saya ikuti. Terimakasih kepada Seluruh Pembina Taruna dari TNI Maupun purnawirawan TNI yang telah membina karakter, sikap, mental, dan fisik saya.

Teruntuk seluruh saudaraku taruna-taruni angkatan XXVIII, terimakasih atas kebersamaanya selama 4 tahun ini dan selalu memberi motivasi, nasihat, serta dukungan untuk menjalankan pendidikan ini. Dan untuk seluruh senior dan junior yang telah membantu penyelesaian skripsi ini terimakasih atas semua bantuanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang sudah memberi taufik, hidayah, serta inayahnya sehingga Kita semua masih bisa beraktivitas sebagaimana seperti biasanya. Tidak lupa sholawat serta salam senantiasa diberikan untuk junjungan Nabi besar, Nabi Muhammad SAW yang telah memimpin umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang hingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**ANALISIS PELAYANAN TERMINAL DARI ASPEK KESELAMATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**". Sehubungan dengan itu, Penulis mengucapkan terimakasih dan penuh rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro ATD. M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Mohammad Hermawan, S.H., M.M. selaku dosen pembimbing I
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T. selaku dosen pembimbing II
5. Kakak senior dan adik junior yang telah memberi motivasi serta teman-teman PKTJ angkatan XXVIII yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Orang Tua yang saya sayangi dan saya cintai yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang hingga sampai saat ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga kami mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, 13 Agustus 2021



MUHAMMAD HERDYAN MAYFIANDO W

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Terminal	6
II.2 Fungsi Terminal.....	6
II.3 Tipe Terminal	7
II.4 Fasilitas Terminal.....	7
II.5 Sumber Daya Manusia.....	9

II.6 Standar Pelayanan Penyelenggara Keselamatan di Terminal	9
II.7 Keselamatan Lalulintas Angkutan Jalan.....	11
II.8 Protokol Kesehatan Covid-19	12
II.9 Pelayanan	17
II.10 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
II.11 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
III.2 Bagan Alir Penelitian	23
III.3 Metode Pengumpulan Data	24
III.4 Peralatan Yang Digunakan	26
III.5 Penetapan Jumlah Responden	26
III.6 Metode Analisis Data	28
III.7 Penentuan Persepsi Responden	31
III.8 Jadwal Rencana Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN	32
IV.1 Gambaran Lokasi Studi.....	32
IV.2 Kondisi Eksisting Terminal.....	33
IV.3 Uji Prasyarat Instrumen	55
IV.4 Deskripsi Responden	57
IV.5 Hasil Data Kuesioner	61
IV.6 Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	68
V.1 Kesimpulan.....	68
V.2 Saran	70
Daftar Pustaka	72
Lampiran	74

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tabel Standar Pelayanan Dari Aspek Keselamatan	10
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel III. 1 Tabel Sampel Krecjcie and Morgan	27
Tabel III. 2 Skala Bobot Penilaian	30
Tabel III. 3 Tabel Nilai Konversi.....	31
Tabel III. 4 Jadwal Rencana Penelitian	31
Tabel IV.1 Ketersediaan Fasilitas Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Berdasarkan Spesifikasi PM No. 132 Tahun 2015	34
Tabel IV.2 Kondisi Standar Pelayanan Penyelenggara Keselamatan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Berdasarkan PM 40 Tahun 2015	48
Tabel IV.3 Kondisi Fasilitas Protokol Kesehatan Pandemi Covid-19 di Terminal Bandar Raya Payng Sekaki Menurut KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum	53
Tabel IV. 5 Uji Reliabilitas	56
Tabel IV. 7 Nilai Konversi.....	62
Tabel IV. 9 Hasil Total Nilai Konversi IKM.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1	Peta Kota Pekanbaru.....	21
Gambar III. 2	Lokasi Peneletian Terminal Bandar Raya Payung Sekaki	22
Gambar III. 3	Bagan Alir Penelitian	23
Gambar IV. 1	Lokasi Studi.....	32
Gambar IV. 2	Layout Termina Bandar Raya Payung Sekaki	33
Gambar IV.3	Diagram Data Responden Berdasarkan Umur	57
Gambar IV. 4	Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner	74
Lampiran 2 Hasil IKM Perunsur	75
Lampiran 3 Tabel Data Terminal	77
Lampiran 4 Daftar Pegawai Terminal.....	78
Lampiran 5 Lembar Kuesioner	81
Lampiran 6 Tabel Data Validitas dan Reliabilitas Menggunakan MS. Excel	85
Lampiran 7 Tabel Data Validitas dan Reliabilitas Menggunakan <i>SPSS</i>	105
Lampiran 8 Tabel Perhitungan IKM	111
Lampiran 9 Lembar Asistensi	138

INTISARI

Terminal angkutan jalan merupakan suatu prasarana yang digunakan sebagai tempat untuk kedatangan dan keberangkatan, menaikan dan menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan umum dan juga berfungsi untuk tempat istirahat bagi awak bus. Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru merupakan terminal Tipe A yang dalam pelayanan penyelenggara masih dalam pengembangan guna meningkatkan kinerja pelayanan terutama dalam aspek keselamatan yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Dalam masa pandemi COVID-19 ini, Terminal adalah salah satu tempat yang ramai yang dapat menjadi tempat pertumbuhan serta penyebaran virus COVID-19, maka dari itu ada peraturan baru guna mencegah penyebaran virus pada tempat dan fasilitas umum yang diatur KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan COVID-19.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat fasilitas pelayanan terminal dari aspek keselamatan dan fasilitas pelayanan protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rumusan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil dalam bentuk angka dan dalam pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan kuesioner angket. Penelitian ini dilakukan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 278 penumpang.

Dari hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat pelayanan keselamatan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki mendapatkan nilai IKM sebesar 73,939 yang dikonversikan dalam mutu pelayanan maka tergolong kategori "C" (Kurang Baik), dan untuk pelayanan protokol kesehatannya mendapatkan nilai IKM sebesar 75,468 yang di konversikan dalam mutu pelayanan maka tergolong kategori "C" (Kurang baik). Sehingga jika dilihat dalam tingkat pelayanan keselamatan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki masih kurang baik.

Kata Kunci : Terminal angkutan jalan, protokol kesehatan Covid-19 di tempat dan fasilitas umum, tingkat pelayanan dari aspek keselamatan terminal, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The land transport terminal is a infrastructure that is used as a place for arrival and departure, raising and lowering people or goods, and counting as the transfer of public transportation modes and also fusing for rest for bus crews. Bandar Raya Payung Sekaki Terminal Pekanbaru City is a Type A terminal. In service, the operator is still under development to improve service performance, especially in the safety aspects which is already regulated in the regulation of the Minister of Transportation Number 40 of 2015 concerning Service Standard for Road Transport Passenger Terminal. During the COVID-19 pandemic, the Terminal is one of the crowded places that assume as a place for the growth and spread of the COVID-19 virus, therefore there are new regulations to prevent the spread of the virus in public places and facilities. This regulation is regulated by KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 on Public Health Protocols in Places and Public Facilities in the Framework of COVID-19 Prevention.

The purpose of this study was to determine the level of terminal service facilities from the aspect of safety and health protocol service facilities for the public in public places and facilities by using community satisfaction index analysis. This study is a quantitative descriptive study using the formulation of the Community Satisfaction Index, with results in the form of numbers and in the collection of data using observations, documentation, and questionnaires. This research was conducted at The Bandar Raya Payung Sekaki Terminal Pekanbaru City with a total of 278 respondents.

From the outstanding results of research obtained showed that the level of safety services at Bandar Raya Payung Sekaki Terminal received an IKM value of 73,939 which was converted in service quality then classified as category "C" (Less Good), and for health protocol services received an IKM value of 75,468 which was converted in service quality then classified as category "C" (Less good). So that if viewed in the level of safety services at The Bandar Raya Payung Sekaki Terminal Pekanbaru City is still not good.

Keywords : *Road transport terminals, Covid-19 health protocols in public places and facilities, service levels from terminal safety aspects, analysis of the Community Satisfaction Index.*