

**KINERJA PELAYANAN TERMINAL UBUNG KECAMATAN DENPASAR
UTARA. KOTA DENPASAR, BALI**

SKRIPSI

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Sipil Universitas Tribhuwana Tungga Dewi**



**DI SUSUN OLEH:
YUNITA ELVIANA SEUK BEREK
2021520002**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

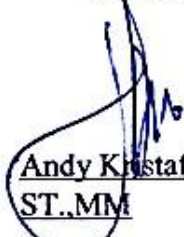
Judul Skripsi : **Kinerja Pelayanan Terminal Ubung Kecamatan Denpasar Utara. Kota Denpasar, Bali**
Nama : Yunita Elviana Seuk Berek
NIM : 2021520002
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

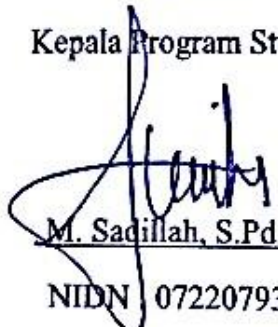

Rifky Aldila Primasworo, ST.,MT
NIDN : 0704058602

Dosen Pembimbing II


Andy Kristafi Arifianto,
ST.,MM
NIDN : 0012117601

Mengetahui

Kepala Program Studi


M. Sadillah, S.Pd.,MT
NIDN : 0722079302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Terminal Ubung Kecamatan
Denpasar Utara. Kota Denpasar, Bali

Nama : yunita elviana seuk berek

NIM : 2021520002

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Mengesahkan

Tim penguji :

1. Pamela Dinar Rahma, ST.,MT
NIDN : 072110853
2. Rifky Aldila Primasworo, ST.,MT
NIDN : 0704058602
3. Andy Kristafi Arifianto, ST.,MM
NIDN : 0012117601



Mengetahui
Dekan



Dr. ZUHDI MASUM, S.T.M.T
NIDN: 0717067601

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yunita Elviana Seuk Berek
Nim : 2021520002
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Terminal Ubung Kecamatan
Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya kerjakan merupakan hasil karya sendiri dan keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau menjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak terpaksa.

Malang, 08/1.....2026

Yang menandatangani



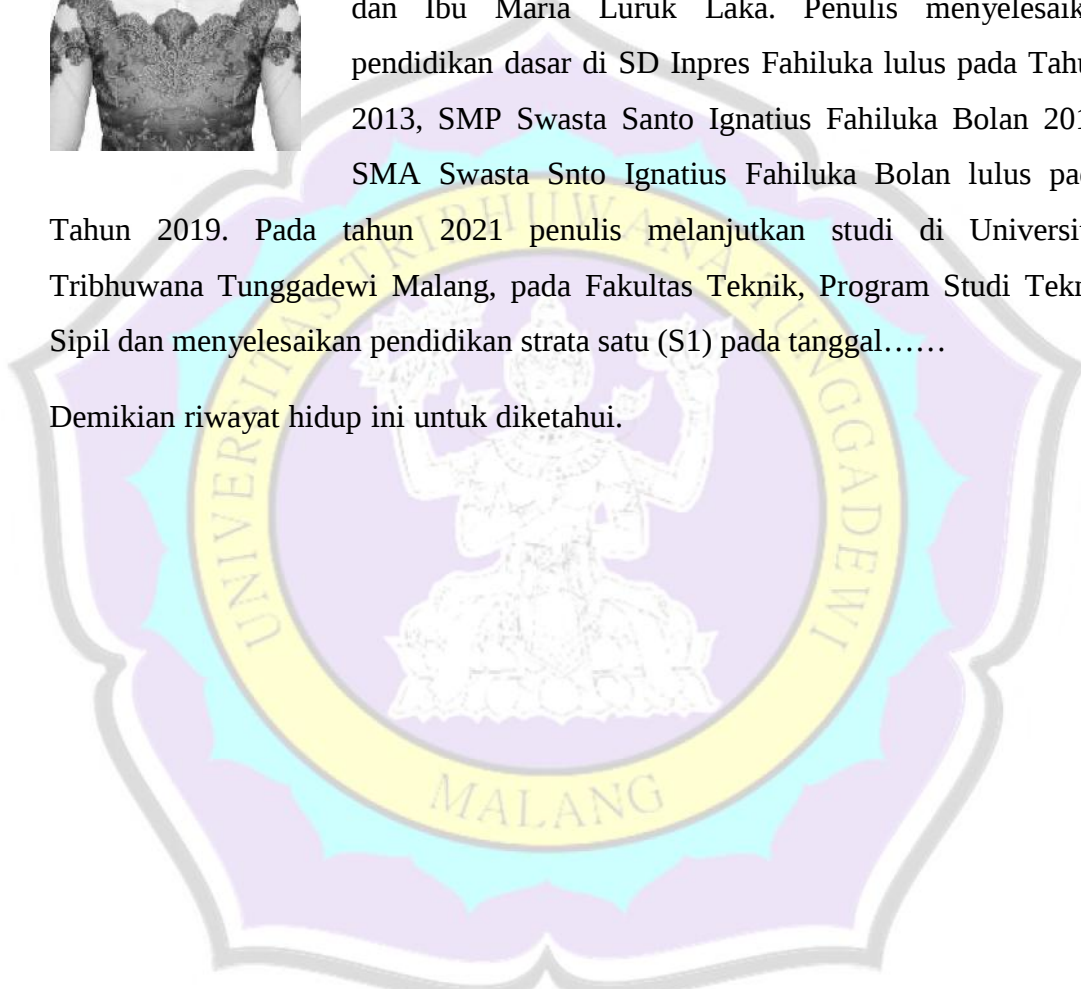
Yunita Elviana Seuk Berek

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Yunita Elviana Seuk Berek, Lahir Di Wedare, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur pada tanggal 05 Mei 2001 yang merupakan anak ke-6 dari 6 bersaudara. Ayah Markus Bria dan Ibu Maria Luruk Laka. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Inpres Fahiluka lulus pada Tahun 2013, SMP Swasta Santo Ignatius Fahiluka Bolan 2016, SMA Swasta Snto Ignatius Fahiluka Bolan lulus pada Tahun 2019. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan studi di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil dan menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada tanggal.....

Demikian riwayat hidup ini untuk diketahui.



**KINERJA PELAYANAN TERMINAL UBUNG KECAMATAN
DENPASAR UTARA, KOTA DENPASAR, BALI**

**Yunita Elviana Seuk Berek1,*), Rifky Aldila Primasworo2), Andy Kristafi
Arifianto3)**

ABSTRAK

Terminal Ubung merupakan salah satu terminal yang masih beroperasi di Kota Denpasar. Terminal Ubung Terletak di pinggir Jl. Cokroaminoto, Ubung, Kecamatan. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Terminal Ubung merupakan terminal tipe A yang pada tahun 2016 telah diturunkan statusnya menjadi tipe C berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Denpasar Nomor 188.45/1060/HK/2016. Kondisi Terminal Ubung setelah terjadinya penurunan status terminal menjadi tipe C memberikan dampak terhadap aktivitas di Terminal Ubung. Penurunan jumlah pengguna angkutan umum cukup besar terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan Terminal Ubung Denpasar Bali dari berbagai aspek, termasuk fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan di Terminal Ubung dan memberikan strategi peningkatan pelayanan di Terminal Ubung agar lebih efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Kinerja pelayanan Terminal Ubung di Denpasar Bali secara umum sudah cukup baik, kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan semua fasilitas sebesar 68,75%, Untuk meningkatkan strategi kinerja pelayanan berada pada Kuadran I ruang B, yang mengarah pada strategi pertumbuhan stabil (stable growth strategy) Strategi ini bertujuan untuk mempertahankan laju pertumbuhan yang telah dicapai dengan cara memperkuat potensi internal serta memanfaatkan peluang eksternal guna mewujudkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna..

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Terminal, Terminal Ubung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pelayanan Terminal Ubung Di Jalan Cokroaminoto, Kelurahan Ubung, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali ”**. Karya ini disusun sebagai tugas akhir untuk mendapat gelar sarjana teknik.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam terciptanya karya ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus sebagai Guru yang Agung, yang telah membimbing menyertai dan melindungi penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Bapak Prof.Dr.Ir Eko Handayanto, M.Sc selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
3. Bapak Dr. Zuhdi Ma'sum, ST.,MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang.
4. Bapak M.Sadillah S.Pd.,M.T selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana TunggaDewi Malang.
5. Bapak Rifky Aldila Primasworo S.T., M.T selaku dosen pembimbing I.
6. Bapak Andy Kristafi Arifianto S.T.,M.M selaku dosen pembimbing II.
7. Ibu Pamela Dinar Rahma, ST., MT selaku dosen penguji.
8. Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah.
9. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat dan dukungan serta doa.
10. Saudara serta teman-teman yang telah membantu dan memberi dukungan.

Dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritikan, masukan dan saran akan sangat berarti bagi penulis. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Terima Kasih.

Malang, 08.11.2026



Yunita Elviana Seuk Berek

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	12
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Transportasi	5
2.2 Terminal	5
2.3 Standar Kinerja Terminal	9
2.3.1 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	9
2.3.2 Model SERVQUAL.....	10
2.3.3 Efisiensi Operasional dan Waktu Tunggu	11
2.4 Jenis Terminal.....	11
2.5 Klasifikasi Terminal	11
2.6 Fasilitas Terminal	12
2.7 Fasilitas Terminal.....	13
2.8 Kinerja Pelayanan	14
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.10 Kenyamanan Penumpang.....	17
2.11 Analisis SWOT	18

2.12 Kebijakan Transportasi Publik	26
2.13 Metode Pelayanan Terminal.....	27
2.13.1 Pendekatan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	27
2.13.2 Metode QFD Menurut Cohen (1995) mendefinisikan	28
2.14 Penelitian Terdahulu	29
2.10 Kerangka Teori	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1 Survei Primer	34
3.3.2 survei sekunder.....	35
3.4 Teknik <i>Surveyor</i>	36
3.5 populasi dan sampel.....	37
3.6 Metode Analisis Data.....	38
3.6.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
3.6.2 Analisis SWOT	39
3.7 Variabel Penelitian.....	40
3.8 Diagram Alur Penelitian	42
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Terminal.....	48
4.2 Fasilitas Terminal Ubung	50
4.3 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Ubung	59
4.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Terminal Ubung Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar Bali.	68
BAB V.....	82
PENUTUP.....	82

5.1 Kesimpulan	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Komponen Prasarana Yang Diperlukan Untuk Setiap Aktivitas Yang Terjadi Di Dalam Terminal	9
Tabel 2. 2 Fasilitas Utama dan Penunjang dalam Terminal.....	13
Tabel 2. 3 Pelayanan terminal	16
Tabel 2. 4 Matrik EFAS	19
Tabel 2. 5 Matrik IFAS	21
Tabel 2. 6 Pedoman Angka Rating serta Maksudnya	22
Tabel 2. 7 Pedoman Kondisi Relatif	22
Tabel 2. 8 Matrik Profil Kompetitif	23
Tabel 2. 9 Penjelasan Karakteristik Setiap Kuadran.....	24
Tabel 2. 10 Matrik SWOT	26
Tabel 2. 11 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Kebutuhan Survei Sekunder	36
Tabel 3. 2 Skala likert	38
Tabel 3. 3 Desain Survey	43
Tabel 4. 1 Analisis Pelayanan Fasilitas Terminal Ubung	51
Tabel 4. 2 Skala Likert	59
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tingkat kepuasan (performance) dan kepentingan (importance)	60
Tabel 4. 4 Total presentase rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan	63
Tabel 4. 5 Matrik IFAS	70
Tabel 4. 6 Matrik EFAS	73
Tabel 4. 7 Matrik SWOT	74
Tabel 4.8 Strategi Peningkatan terminal ubung kecamatan Denpasar utara kota Denpasar bali.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pola Pikir Analisis SWOT	18
Gambar 2. 2 Diagram SWOT.....	24
Gambar 3. 1 Layout terminal Ubung Kota Denpasar Bali.....	33
Gambar 4. 1 layout terminal ubung	49
Gambar 4. 2 Diagram kartesius tingkat kepuasan dan kepentingan	66
Gambar 4. 3 Diagram kuadran SWOT (IFAS/EFAS)	79

