KAJIAN KINERJA TEKNIS OPERASIONAL DAN PERSEPSI PELAYANAN FASILITAS PADA TERMINAL TIPE A KOTA LHOKSEUMAWE

Oleh: Putri Najla Aulia
Nim: 210110101

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Ir. Herman Fithra, ST., MT., IPM., ASEAN., Eng
Pembimbing Pendamping : Yovic Chandra, S.T., M.T
Penguji Utama : Mukhlis, S.T., M.T
Penguji Pendamping : Muthmainnah, S.T., M.T

ABSTRAK

Terminal Tipe A Lhokseumawe merupakan prasarana transportasi darat yang menunjang pergerakan penumpang AKAP dan AKDP. Penelitian ini mengevaluasi kinerja operasional berdasarkan parameter *headway*, *load factor*, dan *dwell time*, serta mengukur kepuasan layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui survei lapangan dan kuesioner pada 50 responden (*accidental sampling*). Hasilnya, *load factor* tergolong optimal (68%–77%), namun *headway* (41–44 menit) dan *dwell time* (118 menit) melampaui standar ideal regulasi. Pemetaan Diagram Kartesius IPA menunjukkan 47,62% atribut berada di Kuadran II dan 19,05% di Kuadran I (ruang laktasi, informasi digital, akses disabilitas, dan pos kesehatan) sebagai prioritas utama peningkatan. Penelitian ini merekomendasikan penertiban naik-turun penumpang di luar terminal serta restrukturisasi zonasi fasilitas demi memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Kata Kunci : Kinerja Operasional, Headway, Load Factor, Dwell Time, Importance Performance Analysis, Terminal Tipe A