

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Kayangan berada di Desa Labuhan Lombok, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelabuhan Penyeberangan Kayangan merupakan pelabuhan penyeberangan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelabuhan Penyeberangan Kayangan melayani hanya satu lintasan saja yaitu lintasan Kayangan – Poto tano.. Pelabuhan Penyeberangan Kayangan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ekonomi di Kabupaten Lombok Timur terutama Provinsi Nusa Tenggara Barat .

Berdasarkan hasil survey di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang yang belum dijalankan dengan baik seperti fasilitas kesehatan dengan peralatann yang kurang memadai,tidak adanya fasilitas gangway, tidak ada fasilitas layanan informasi seperti meja layanan informasi dan visual, petugas bagasi/porter tidak menggunakan seragam serta belum adanya fasilitas untuk penumpang difable/cacat dan ruang untuk ibu menyusui.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu dengan Customer Statisfaction Index,dan Importance Performance Analysis. Berdasarkan hasil analisa didapatkan indeks kepuasan penumpang sebesar 64,9% atribut pelayanan berada pada kuadran I yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci : Pelayanan, Penumpang, Analisis, Kepuasan, Penyeberangan

ABSTRACTION

The Kayangan Ferry Port is located in Labuhan Lombok Village, Pringgabaya District, East Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. Kayangan Ferry Port is a ferry port organized by the Transportation Service of West Nusa Tenggara Province. The Kayangan Ferry Port serves only one route, namely the Kayangan – Poto Tano route. The Kayangan Ferry Port has a very important role in improving the economy in East Lombok Regency, especially West Nusa Tenggara Province.

Based on the results of the survey in the field, it was found that several services for passengers had not been carried out properly, such as health facilities with inadequate equipment, no gangway facilities, no information service facilities such as information and visual service desks, baggage/porter officers did not use uniforms and there are no facilities for disabled/handicapped passengers and room for breastfeeding mothers.

In this study, the method used to analyze existing problems is the Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Analysis. Based on the results of the analysis, it was found that the passenger satisfaction index of 64.9% of the service attributes were in quadrant I which had to be improved and improved in quality.

Keywords: Service, Passenger, Analysis, Satisfaction, Crossing