

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dikelompokkan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithamal Parasuraman dan Berry (2016) (dalam Tjiptono dan Chandra 2016:137) ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* yang berisi item-item pelayanan dari lampiran aturan tersebut. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam poin pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat pengguna jasa terkait kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan pengguna jasa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan pengguna jasa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan pengguna jasa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Kayangan supaya kedepannya lebih focus kepada factor layanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui harapan pengguna jasa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

5.1.1 Analisis *Performance* dan *Importance*

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada 349 responde,

sesuai dengan hasil perhitungan sampel. Hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing item kemudian dicari rata-rata dari jumlah item untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Tahapan pertama dalam metode Importance Performance Analysis yaitu:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \quad (5.1)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi : Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.1 Skor Total Masing-Masing Item

Indikator pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	250	380
	A2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	255	376
	A3	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	242	360
	A4	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	227	361
	A5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	204	379
	A6	Toilet bersih dan tidak berbau	205	370
	A7	Fasilitas mushola yang bersih	251	370
	A8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	272	354
	A9	Dapur/Kantin/Kafetaria	271	353
	A10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	262	366
	A11	Kondisi Gangway yang luas	259	365
	A12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan ruang ibu menyusui	261	379
	A13	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	244	384
<i>Reliability</i>	A14	Proses pembelian tiket online	260	375

Tabel 5.1 Lanjutan

Indikator pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor total kinerja (xi)	Skor total kepentingan (yi)
1	2	3	4	5
	A15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	263	368
	A16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	271	369
<i>Responsiveness</i>	A17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	268	369
	A18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	278	373
<i>Assurance</i>	A19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Kayangan	271	377
	A20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Kayangan	285	381
<i>Emphaty</i>	A21	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	286	380
	A22	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	293	375
	A23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	293	384
Total			5971	8548

Sumber: Analisa kuisioner, 2021

Tabel 5.2 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	250	380	65.79
A2	255	376	67.82
A3	242	360	67.22
A4	227	361	62.88
A5	204	379	53.83
A6	205	370	55.41
A7	251	370	67.84
A8	272	354	76.84
A9	271	353	76.77
A10	262	366	71.58
A11	259	365	70.96
A12	261	379	68.87
A13	244	384	63.54
A14	260	375	69.33
A15	263	368	71.47
A16	271	369	73.44
A17	268	369	72.63
A18	278	373	74.53
A19	271	377	71.88
A20	285	381	74.80
A21	286	380	75.26
A22	293	375	78.13
A23	293	384	76.30

Sumber: Analisa kuisisioner, 2021

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i : \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots (5.2)$$

$$\bar{Y}_i : \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots (5.3)$$

Keterangan: \bar{X}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

\bar{Y}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n : Jumlah responden

Tabel 5.3 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan
Dan Kinerja Setiap Item

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	250	380	2.50	3.80
A2	255	376	2.55	3.76
A3	242	360	2.42	3.60
A4	227	361	2.27	3.61
A5	204	379	2.04	3.79
A6	205	370	2.05	3.70
A7	251	370	2.51	3.70
A8	272	354	2.72	3.54
A9	271	353	2.71	3.53
A10	262	366	2.62	3.66
A11	259	365	2.59	3.65
A12	261	379	2.61	3.79
A13	244	384	2.44	3.84
A14	260	375	2.60	3.75
A15	263	368	2.63	3.68
A16	271	369	2.71	3.69
A17	268	369	2.68	3.69
A18	278	373	2.78	3.73
A19	271	377	2.71	3.77
A20	285	381	2.85	3.81

Tabel 5.3 Lanjutan

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A21	286	380	2.86	3.80
A22	293	375	2.93	3.75
A23	293	384	2.93	3.84
Total	5971	8548	59.71	85.48

Sumber: Analisa kuisisioner, 2021

3. Menghitung tingkat kesesuaian total (Tki Total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

$$\sum X_i = 5971$$

$$\sum Y_i = 8548$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{5971}{8548} \times 100\%$$

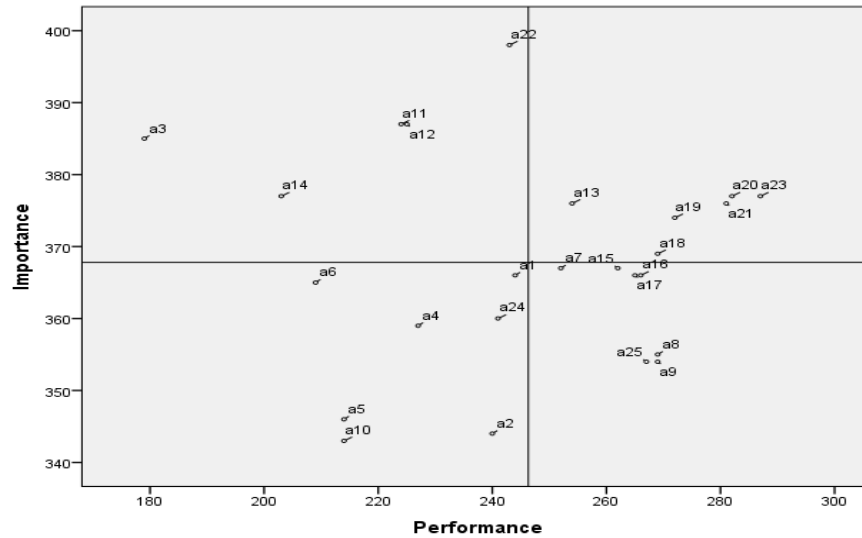
$$Tki \text{ Total} = 69,85 \%$$

4. Analisis Kuadran Kuesioner

Nilai \bar{X}_i memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang. Sedangkan nilai \bar{Y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan penumpang.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan

kedalam kuadran kartesius. Pengelompokan atribut pada kuadran tersebut sesuai dengan gambar



Sumber: SPSS versi 23, 2021

Gambar 5.1 Kuadran *Importance Performance*

5. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS versi 23, telah didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut:

Tabel 5.4 Kuadran *Importance Performance*

<p>Kuadran I (Prioritas Utama)</p> <p>Nomor item: 3,11,12,14,22</p>	<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p> <p>Nomor item: 13,19,20,21,23</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p> <p>Nomor item: 1,2,4,5,6,10,24</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan)</p> <p>Nomor item: 8,9,15,16,17,18,25</p>

Sumber : Analisa Kuesioner, 2021

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola pelabuhan harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- 1) Atribut 3 : Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)
- 2) Atribut 11 : Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik
- 3) Atribut 12 : Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (*Difable*) dan ruang ibu menyusui.
- 4) Atribut 14 : Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui
- 5) Atribut 22 : Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- 1) Atribut 13 : Fasilitas Kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai
- 2) Atribut 19 : Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Kayangan
- 3) Atribut 20 : Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Kayangan
- 4) Atribut 21 : Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket
- 5) Atribut 23 : Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- 1) Atribut 1 : Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat
- 2) Atribut 2 : Tersedia fasilitas pencegah kriminal (CCTV)
- 3) Atribut 4 : Proses pembelian tiket online
- 4) Atribut 5 : Ruang Tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik
- 5) Atribut 6 : Toilet bersih dan tidak berbau
- 6) Atribut 10 : Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- 1) Atribut 7 : Fasilitas mushola tersedia dan memadai
- 2) Atribut 8 : Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik
- 3) Atribut 9 : Tersedia dapur/kantin/kafetaria
- 4) Atribut 15 : Kemudahan proses pembelian tiket secara online
- 5) Atribut 16 : Proses naik ke kapal cepat dan aman
- 6) Atribut 17 : Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan
- 7) Atribut 18 : Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan

5.1.2 Analisa *Customer Satisfaction Index*

Untuk mendapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* maka Langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja.

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Rata-Rata

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepuasan rata-rata (MSS)	Tingkat Kepentingan rata-rata(MIS)
1	2	3	4
1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	2.50	3.80
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	2.55	3.76
3	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	2.42	3.60
4	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	2.27	3.61
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	2.04	3.79
6	Toilet bersih dan tidak berbau	2.05	3.70
7	Fasilitas mushola yang bersih	2.51	3.70
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	2.72	3.54
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	2.71	3.53
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	2.62	3.66
11	Kondisi Gangway yang luas	2.59	3.65
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan ruang ibu menyusui	2.61	3.79
13	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	2.44	3.84
14	Proses pembelian tiket online	2.60	3.75

Tabel 5.5 Lanjutan

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepuasan rata-rata (MSS)	Tingkat Kepentingan rata-rata(MIS)
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	2.63	3.68
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	2.71	3.69
17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	2.68	3.69
18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	2.78	3.73
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Kayangan	2.71	3.77
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Kayangan	2.85	3.81
21	Petugas di pelabuhan Kayangan bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	2.86	3.80
22	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	2.93	3.75
23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	2.93	3.84
Total	59.71	85.5	

Sumber: Analisa, 2021

Setelah mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots \dots \dots (5.4)$$

Keterangan : *WF* : Bobot nilai persentase

p : jumlah atribut

i : atribut ke *i*

Tabel 5.6 Nilai *Weight Factors* Setiap Atribut Pelayanan

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan rata-rata (MIS)	Weight Factors (WF)%
1	2	3	4
1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	3.80	4.45
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	3.76	4.40
3	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	3.60	4.21
4	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	3.61	4.22
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	3.79	4.43
6	Toilet bersih dan tidak berbau	3.70	4.33
7	Fasilitas mushola yang bersih	3.70	4.33
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	3.54	4.14
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	3.53	4.13
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	3.66	4.28
11	Kondisi Gangway yang luas	3.65	4.27
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan ruang ibu menyusui	3.79	4.43
13	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	3.84	4.49
14	Proses pembelian tiket online	3.75	4.39
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	3.68	4.31
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	3.69	4.32
17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	3.69	4.32
18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	3.73	4.36
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Kayangan	3.77	4.41
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Kayangan	3.81	4.46
21	Petugas di Pelabuhan Kayangan bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	3.80	4.45
22	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	3.75	4.39
23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	3.84	4.49
Total		100.0	85.5

Sumber: Analisa, 2021

Setelah mendapatkan hasil *Weight Factor* selanjutnya yaitu mencari hasil *Weight Score* (WSI)

Tabel 5.7 Nilai WSI Setiap Atribut Pelayanan

No. Atribut	Atribut	(WF)%	(MSS)	(WSI)
1	2	3	4	5
1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	4.45	2.50	11.11
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	4.40	2.55	11.22
3	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	4.21	2.42	10.19
4	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	4.22	2.27	9.59
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	4.43	2.04	9.04
6	Toilet bersih dan tidak berbau	4.33	2.05	8.87
7	Fasilitas mushola yang bersih	4.33	2.51	10.86
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	4.14	2.72	11.26
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	4.13	2.71	11.19
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	4.28	2.62	11.22
11	Kondisi Gangway yang luas	4.27	2.59	11.06
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan ruang ibu menyusui	4.43	2.61	11.57
13	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	4.49	2.44	10.96
14	Proses pembelian tiket online	4.39	2.60	11.41
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	4.31	2.63	11.32
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	4.32	2.71	11.70
17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	4.32	2.68	11.57
18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	4.36	2.78	12.13
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Kayangan	4.41	2.71	11.95
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Kayangan	3.81	4.46	11.85

Tabel 5.7 Lanjutan

No. Atribut	Atribut	(WF)%	(MSS)	(WSI)
21	Petugas di pelabuhan Kayangan bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	4.45	2.86	12.71
22	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	4.39	2.93	12.85
23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	4.49	2.93	13.16
Total		100.0	59.7	259.67

Sumber: Analisa, 2021

Nilai CSI didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \sum_{k=1}^p \frac{WSi}{HS (4) \times 100\%} \dots \dots \dots (5.5)$$

HS : *Hight Score* (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuisioner)

$$CSI = \sum \frac{259.67}{4 \times 100 \%} = 64,9\%$$

Tingkat kepuasan penumpang atas kinerja kualitas pelayanan sebesar 64,9%. Kriteria kepuasan pelanggan berada pada kategori puas.

5.1.3 Usulan Pemecahan Masalah

Pada pemecahan masalah akan fokus kepada kuadran satu karena merupakan prioritas utama atau sesuatu yang dianggap penumpang penting namun pelayanannya kurang memuaskan, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran satu tersebut serta mengacu pada referensi PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang angkutan Penyeberangan.

Tabel 5.8 Dimensi *Service Quality*

No.	Uraian	Nilai rata-rata <i>Importance</i>	Nilai rata-rata <i>Performance</i>
1.	Tangible (Bukti Fisik)		
a.	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	3,85	1,79
b.	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik	3,87	2,24
c.	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan Ruang ibu menyusui	3,87	2,25
d.	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	3,77	2,03
2.	Assurance (Jenis Pelayanan)		
a.	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	3,98	2,43

- a. Item 3 : Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik.






Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub NTB, 2021

Gambar 5.2 Kondisi Kantor Kesehatan Pelabuhan Kayangan

Kondisi eksisting fasilitas kesehatan pada Pelabuhan Kayangan saat ini memang belum memadai. Hal ini dikarenakan tempat ruang kesehatan di dalam Pelabuhan Penyeberangan Kayangan tidak luas atau bisa di katakan sempit. Oleh sebab itu pengelola Pelabuhan

Penyeberangan Kayangan harus menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai karena fasilitas tersebut sangatlah penting apabila ada orang yang sakit dan terjadi suatu kecelakaan di area pelabuhan. Adapun fasilitas kesehatan yang harus tersedia yaitu ruang khusus kesehatan, peralatan P3K, tandu dan petugas kesehatan.

Tabel 5.9 Fasilitas Kesehatan yang Harus Ada di Pelabuhan

No	Jenis Fasilitas Kesehatan	Gambar
1	Peralatan P3K	
2	Tandu	
3	Kursi Roda	

Sumber: Google Search (2021)

- b. Item 11 : Jalur Pemisah (*Gangway*) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan yang memadai.

Untuk saat ini jalur pemisah (*Gangway*) di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan untuk penumpang menuju kapal belum tersedia sehingga penumpang yang akan menuju ataupun akan turun ke kapal akan bertemu dengan kendaraan yang akan menyeberang. Oleh sebab itu diharapkan pengelola Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dapat segera membuatkan gangway dikarenakan faktor keselamatan dan keamanan pengguna jasa merupakan yang utama.



Sumber : Google Search (2021)

Gambar 5.3 Contoh Jalur Pemisah (*Gangway*) Untuk Penumpang

- c. Item 12 : Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) dan ruang ibu menyusui yang terawat baik.

Pada saat ini fasilitas khusus penumpang cacat (*difable*) dan ruang ibu menyusui di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan masih belum ada. Tekait dengan aspek kesetaraan dalam PM No 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagi penumpang *difable* dan ruang ibu menyusui. Bentuk dari fasilitas pelayanan bagi penumpang *difable* yaitu terdapat *Mobile Ramp* dengan

kemiringan 20° untuk menyambung dari platform ke kapal. Untuk pengelola Pelabuhan diharapkan pengelola pelabuhan dapat segera membangun fasilitas khusus untuk penumpang *difable* sehingga memberikan kenyamanan bagi penumpang *difable*.



Sumber : Google Search (2021)

Gambar 5.4 *Mobile Ramp* Fasilitas Khusus untuk Penumpang Cacat (*Difable*) yang bisa disediakan di Pelabuhan

Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat Fasilitas ruang untuk ibu menyusui merupakan fasilitas yang harus disediakan dengan tujuan untuk menyetarakan pengguna jasa agar ibu yang membawa bayi dapat menyusui bayinya ketika hendak menyeberang. Saat ini pelabuhan penyeberangan Kayangan belum menyediakan fasilitas ini. Untuk pengelola Pelabuhan diharapkan pengelola pelabuhan dapat membangun fasilitas khusus untuk ibu menyusui sehingga memberikan kenyamanan bagi ibu untuk menyusui anaknya.





Sumber : Google Search, 2021

Gambar 5.5 Ruang Untuk Ibu Menyusui

- d. Item 14 : Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker meja informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui.

Kondisi eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan saat ini hanya menyediakan informasi melalui audio speaker mengenai tujuan kapal yang berada pada ruang tunggu. Pengelola pelabuhan penyeberangan harus menyediakan fasilitas layanan informasi yang lengkap agar pengguna jasa tidak kebingungan saat berada di pelabuhan serta pemberian informasi jika terjadi suatu kendala pada kapal informasi tersebut cepat sampai kepada pengguna jasa juga. Adapun fasilitas layanan informasi tersebut berupa meja layanan informasi yang diletakkan didepan gedung terminal, speaker pengumuman di pasang di dalam dan diluar ruang tunggu serta adanya layar monitor visual yang mencakup informasi-informasi lainnya seperti jadwal waktu penjualan tiket, jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, jadwal angkutan lanjutan dan lain sebagainya. Fasilitas-fasilitas tersebut harus mudah dilihat dan ditemukan pada siang hari mapun malam hari.

Tabel 5.10 Fasilitas Informasi yang Harus Ada Di Pelabuhan

No	Fasilitas Layanan	Gambar
1	Meja Layanan Informasi	
2	Visual Monitor Informasi	

Sumber : Google Search (2021)

- e. Item 22 : Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali.

Pelayanan bagasi penumpang atau porter merupakan pelayanan yang sifatnya untuk mempermudah pengguna jasa pejalan kaki yang membawa barang. Dalam indikator ini terdapat dua penilaian yaitu tersedia layanan ini dengan petugas yang berseragam dan memiliki identitas, kemudian dalam kondisi baik dan dapat berfungsi dengan baik pula. Saat ini di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan belum tersedia pelayanan ini. Pengguna jasa yang membawa barang membawa sendiri barangnya. Dan juga porter yang tidak memakai seragam.



Sumber : Google Search (2021)

Gambar 5.6 Contoh TKBM di Bawah Naungan Koperasi Masyarakat

5.2 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

Perbandingan antara kondisi sekarang dan kondisi yang direncanakan serta manfaat dari jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11 Hasil Analisa Terhadap Instrumen Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
1	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik	Terdapat ruang kesehatan dengan peralatan kesehatan yang kurang memadai	Menyediakan peralatan kesehatan seperti tandu, P3K, serta menambah petugas kesehatan.	Dengan tersedianya peralatan kesehatan yang lengkap dengan petugas yang handal juga maka jika suatu waktu terjadi kecelakaan atau insiden maka dapat dengan cepat diatasi.
2	Jalur Pemisah (Gangway) untuk pengguna jasa keberangkatan dan kedatangan yang memadai	Tidak Ada	Membuat gangway agar penumpang pejalan kaki merasa aman dan nyaman	Dengan dibuatnya gangway, maka faktor keselamatan penumpang lebih terjamin karena arus menuju dan/atau kembali ke dermaga
3	Informasi gangguan perjalanan audio speaker, meja layanan informasi dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	Tidak Ada	Menyediakan fasilitas informasi seperti meja layanan informasi, visual monitor informasi agar penumpang dapat dengan mudah mengetahui jadwal, gangguan perjalanan dsb.	Dengan adanya fasilitas informasi tersebut maka akan sangat mempermudah proses peginformasian seperti adanya keterlambatan kapal, perubahan jadwal dan sebagainya
4	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	Ada, tetapi tidak memakai seragam	Menyediakan petugas bagasi yang menggunakan seragam sehingga para pengguna jasa lebih mudah mengenali sehingga lebih teratur	Selain mempermudah penumpang untuk mengenali petugas bagasinya, penumpang juga akan sangat terbantu untuk membawa barang-barangnya

Tabel 5.11 Lanjutan

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
5	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>) dan ruang ibu menyusui yang terawat baik	Tidak Ada	Menyediakan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> seperti <i>mobile ramp</i> dan menyediakan ruang fasilitas untuk ibu menyusui dan dilengkapi dengan peralatannya	<i>Mobile ramp</i> akan sangat mempermudah akses bagi penumpang <i>difable</i> dan bagi ibu menyusui Akan sangat mempermudah bagi ibu menyusui jika disediakan ruang tersebut.

Sumber: Hasil Analisa (2021)