

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk merupakan pelabuhan penyeberangan yang mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat khususnya di Pulau Bali dan Jawa sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan yang terputus karena adanya perairan untuk mengangkut penumpang, barang, maupun kendaraan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat beberapa permasalahan pada kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yakni ruang tunggu dan gangway yang tidak berfungsi dengan baik, pejalan kaki yang masuk/turun kapal masih melalui trestle, kurangnya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan kurangnya perhatian petugas untuk tetap menjaga protokol Kesehatan para penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yaitu Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index berdasarkan aspek Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Hasil analisa didapatkan indeks kepuasan penumpang sebesar 61,5% dan terdapat 5 (lima) atribut pelayanan berada di kuadran I pada diagram kartesius importance performance analysis yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Hasil analisa dari penelitian tersebut antara lain Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk kurang tegas dengan pengguna jasa yang melanggar protokol Kesehatan seperti tidak menjaga jarak, tidak mencuci tangan dan lalai menggunakan masker; Masih terdapat penumpang pejalan kaki yang melewati trestle sehingga kurangnya tingkat keamanan serta keselamatan penumpang dan kendaraan; Kurangnya fasilitas cuci tangan/handsanitizer; Belum tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus untuk naik/turun dari kapal.

Kata Kunci : Transportasi, pelabuhan, penyeberangan, kepuasan, pelayanan, pelanggan, pandemi, kualitas, diagram, servqual.