

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **5.1 Analisis Data Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dikelompokkan berdasarkan aturan di dalam PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Terbagi menjadi enam dimensi kualitas pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan ke dalam poin pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat pengguna jasa terkait kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus.

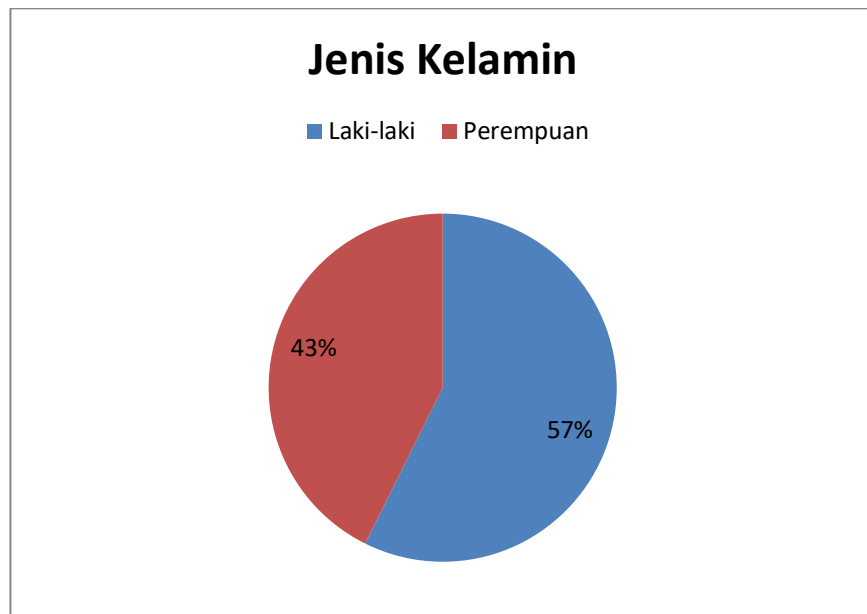
Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pelabuhan penyeberangan sudah sesuai dengan harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis *gap performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan pengguna jasa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

##### **5.1.1 Analisa Karakteristik Responden**

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Analisis karakteristik data dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden dengan jumlah responden 272.

##### **1. Jenis Kelamin Responden**

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini:

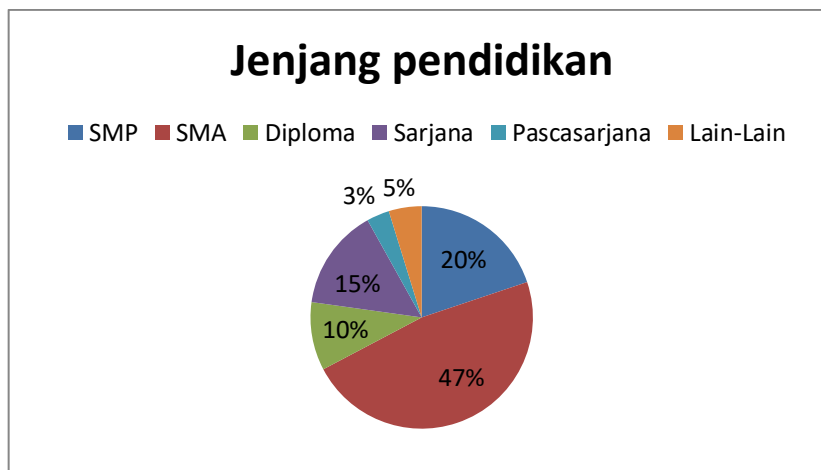


Gambar 5.1. Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa penumpang yang terpilih sebagai responden sebanyak 272 orang dan tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa persentase responden laki-laki sebesar 57%, sedangkan persentase perempuan sebesar 43% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

## 2. Jenjang Pendidikan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

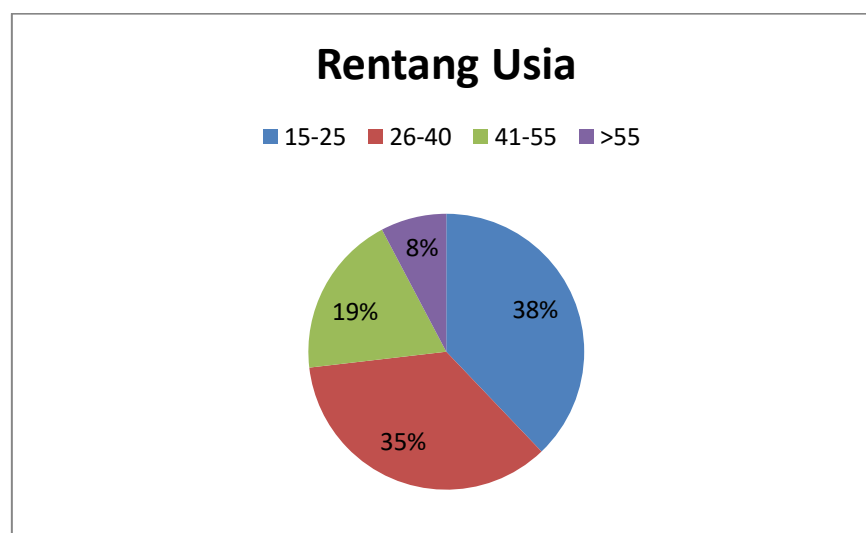


Gambar 5.2. Diagram Jenjang Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebanyak 20% responden dengan jenjang pendidikan SMP, SMA sebesar 47%, diploma sebesar 10%, sarjana sebesar 15%, 5% lainnya, dan 3% untuk jenjang pendidikan pascasarjana. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian berjenjang pendidikan terakhir SMA.

### 3. Rentang Usia Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



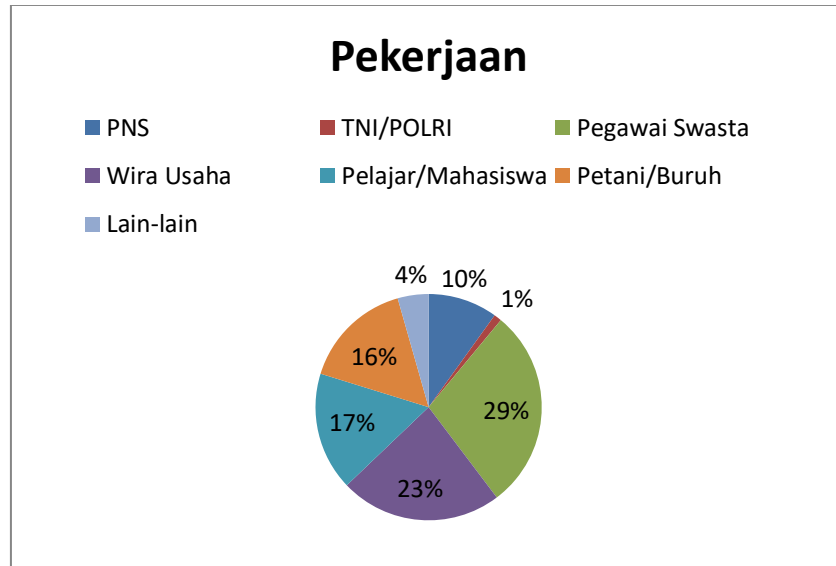
Gambar 5.3. Diagram Rentang Usia Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebanyak 38% responden dengan rentang usia 15-25 Tahun, usia 26-40 Tahun sebesar 35%, usia 41-55 Tahun sebesar 19%, dan usia >55 Tahun sebesar 8%. Jadi dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia 15-25 dan 26-40 tahun.

#### 4. Jenis Pekerjaan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

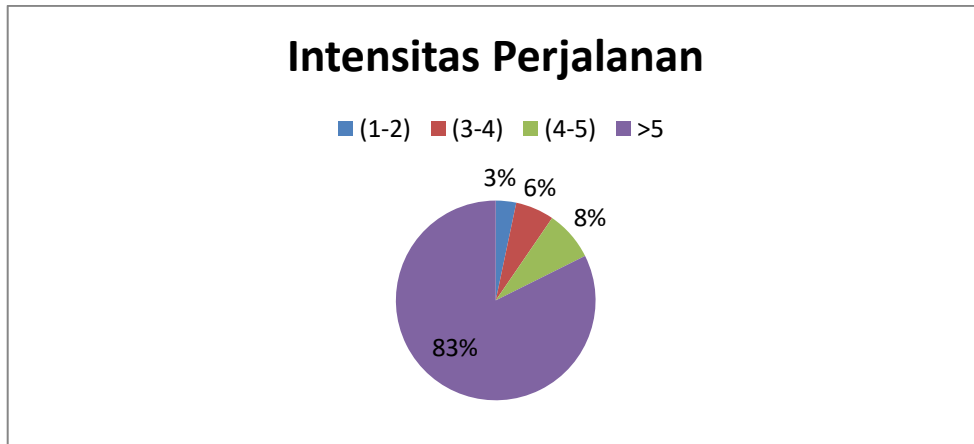


Gambar 5.4. Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebesar 10% responden dengan pekerjaan sebagai PNS, TNI/POLRI sebesar 1%, pegawai swasta sebesar 29%, wirasasta sebesar 23%, petani/buruh sebesar 16%, Pelajar/mahasiswa 17%, dan lainnya sebear 4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian dengan pekerjaan pegawai swasta.

#### 5. Intensitas Perjalanan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5.5. Diagram Intensitas Perjalanan Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebesar 3% responden dengan intensitas perjalanan 1-2 kali, intensitas perjalanan responden 3-4 kali sebesar 6%, intensitas perjalanan responden 4-5 kali sebesar 8%, dan intensitas >5 kali sebesar 83%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian telah melalui Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yaitu >5 kali.

### 5.1.2 Analisa Uji Coba Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/r hitung bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau > dari 0,2542 maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian. Teknik ini diolah dengan menggunakan software SPSS 25.

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kinerja

Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

<b>Kode Kuesioner</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel (n-2) (60-2=58)</b>	<b>Keterangan</b>
X01	0,6545	0,2542	Valid
X02	0,8016	0,2542	Valid
X03	0,5743	0,2542	Valid
X04	0,3941	0,2542	Valid
X05	0,4377	0,2542	Valid
X06	0,4070	0,2542	Valid
X07	0,4601	0,2542	Valid
X08	0,4832	0,2542	Valid
X09	0,4469	0,2542	Valid
X10	0,4276	0,2542	Valid
X11	0,5983	0,2542	Valid
X12	0,5315	0,2542	Valid
X13	0,4588	0,2542	Valid
X14	0,4457	0,2542	Valid
X15	0,4873	0,2542	Valid
X16	0,5055	0,2542	Valid
X17	0,4779	0,2542	Valid
X18	0,4324	0,2542	Valid
X19	0,6102	0,2542	Valid
X20	0,4329	0,2542	Valid
X21	0,4139	0,2542	Valid
X22	0,4553	0,2542	Valid
X23	0,5142	0,2542	Valid
X24	0,5536	0,2542	Valid

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS 25, 2021

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur kinerja berkisar antara 0,3941 sampai 0,8016. Angka yang dipergunakan sebagai

pembandingan untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,2542 dengan r table 60.

Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepentingan Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

<b>Kode Kuesioner</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel (n-2) (60-2=58)</b>	<b>Keputusan</b>
Y01	0,6608	0,2542	Valid
Y02	0,6671	0,2542	Valid
Y03	0,6914	0,2542	Valid
Y04	0,7645	0,2542	Valid
Y05	0,7189	0,2542	Valid
Y06	0,7430	0,2542	Valid
Y07	0,7348	0,2542	Valid
Y08	0,5349	0,2542	Valid
Y09	0,4495	0,2542	Valid
Y10	0,7130	0,2542	Valid
Y11	0,7447	0,2542	Valid
Y12	0,7001	0,2542	Valid
Y13	0,6683	0,2542	Valid
Y14	0,7484	0,2542	Valid
Y15	0,7385	0,2542	Valid
Y16	0,6849	0,2542	Valid
Y17	0,7580	0,2542	Valid
Y18	0,7305	0,2542	Valid
Y19	0,7129	0,2542	Valid
Y20	0,6468	0,2542	Valid
Y21	0,6139	0,2542	Valid
Y22	0,5525	0,2542	Valid
Y23	0,6151	0,2542	Valid
Y24	0,6454	0,2542	Valid

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS 25, 2021

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur kepentingan berkisar antara 0,4495 sampai 0,7645. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,2542.

## 2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ . Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistik alpha cron bach yang terdapat dalam *Software SPSS 25*.

Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen  
Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kinerja	0,870	Reliabel
Kepentingan	0.948	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk mengukur importance dan performance pelayanan pelabuhan penyeberangan adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha  $> 0,7$  sehingga instrumen dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

### 5.1.3 Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Penulis menganggap populasi tak hingga dan tingkat kesalahan 10%, karena pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus tak menentu. Maka jumlah responden 272 orang, menurut penulis responden sebanyak 272 sudah mewakili populasi yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

### 5.1.4 Customer Satisfaction Index (CSI)



CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan dan kapal. Hasil analisa *Customer Satisfaction Index* pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

No Atribut (X,Y)	Tingkat Kepentingan Rata-Rata (MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata (MSS)	Weight Factor (WF) %	Weight Score (WS)
1	3,50	1,75	4,10	7,18
2	3,63	1,69	4,26	7,20
3	3,55	2,59	4,16	10,78
4	3,50	3,10	4,10	12,72
5	3,59	3,27	4,21	13,76
6	3,67	2,55	4,31	10,99
7	3,60	3,19	4,22	13,45
8	3,56	2,71	4,17	11,32
9	3,59	3,09	4,21	12,99
10	3,64	3,46	4,27	14,78
11	3,58	3,05	4,19	12,78
12	3,70	2,68	4,34	11,61
13	3,67	3,42	4,30	14,71
14	3,59	3,15	4,21	13,25
15	3,55	3,22	4,16	13,41
16	3,61	2,22	4,24	9,42
17	3,51	2,53	4,11	10,39
18	3,49	2,29	4,09	9,35
19	3,67	2,84	4,30	12,21

No Atribut (X,Y)	Tingkat Kepentingan Rata-Rata (MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata (MSS)	Weight Factor (WF) %	Weight Score (WS)
20	3,58	2,63	4,20	11,06
21	3,55	2,33	4,16	9,68
22	3,63	2,82	4,26	12,01
23	3,18	1,83	3,73	6,82
24	3,15	1,75	3,70	6,47
<b>Total</b>				<b>267,16</b>

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2021

CSI untuk pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus;

$$CSI = \sum \frac{267,16}{4 \times 100 \%} = 67,08\%$$

Tingkat kepuasan pengguna jasa atas kinerja kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sebesar 67,08% kriteria kepuasan pelanggan berada pada kategori puas.

### 5.1.5 Teknik Analisa Data

#### 1. Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan penilaian pengguna jasa. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang di peroleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari pengguna jasa tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang di nilai dalam bentuk persen kesesuaian. Perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan

Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk masing-masing dimensi dari Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

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

Keterangan:

*Tki* = Tingkat Kesesuaian

*Xi* = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

*Yi* = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Keselamatan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik	1,75	2,01	3,50	3,56	50 %	56,46 %

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik.						
2	Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik.	1,69		3,63		46,56 %	
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui	2,59		3,55		72,96 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Dalam dimensi Keselamatan, rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 56,46%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kenyataan pelayanan di pelabuhan yang belum sesuai yang di harapkan. Karena rata-rata dimensi masih dibawah rata-rata tingkat kesesuaian kelima dimensi.

Tabel 5.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Keamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Petugas keamanan/ketertiban memakai seragam yang mudah di kenali	3,10	3,03	3,50	3,59	86,35 %	84,4 %
2	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdengar jelas dan berfungsi baik	3,27		3,59			
3	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui	2,55		3,67			
4	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat	3,19		3,60			

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2021)

Pada rerata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,4%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 9% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kehandalan/Keteraturan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimen- si	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket	2,71	3,09	3,56	3,60	76,12%	85,83 %
2	Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui	3,09		3,59		86,07 %	
3	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik	3,46		3,64		95,05 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2021)

Pada rata-rata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 85,83%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 10% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi  
Kenyamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	3,05	2,96	3,58	3,62	85,2 %	81,77 %
2	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	2,68		3,70		72,43 %	
3	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman	3,42		3,67		93,19 %	
4	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	3,15		3,59		87,74 %	

5	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC	3,22		3,55		90,7 %	
6	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai	2,22		3,61		61,5 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2021)

Pada rata-rata dimensi kenyamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 81,77%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 6% dari rata-rata keseluruhan dimensi, akan tetapi tingkat kesesuaian Jalur Pemisah(Gangway) untuk penumpang yang luas dan memadai hanya 61,5% maka perlu perbaiki dalam kualitas pelayanannya.

Tabel 5.9. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kehandalan/Keteraturan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimen- si	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui	2,53	2,38	3,51	3,47	72,08 %	68,59 %
2	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out	2,29		3,49		65,61 %	



No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimen- si	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	pelabuhan yang mudah ditemui						
3	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	2,84		3,67		77,38 %	
4	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar	2,63		3,58		73,46 %	
5	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	2,33		3,55		65,63 %	
6	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal	2,82		3,63		77,69 %	

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	berangkat						
7	Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui	1,83		3,18		57,55%	
8	Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan	1,75		3,15		55,56%	

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Pada rata-rata dimensi kehadiran/keteraturan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 68,59%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kurang 7% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.10. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Kelima Dimensi Pelayanan

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian (%)
Keselamatan	2,01	3,56	56,46 %
Keamanan	3,03	3,59	84,40 %
Kemudahan /Ketejangkauan	3,09	3,60	85,83 %

<b>Dimensi</b>	<b>Mean Performance</b>	<b>Mean Importance</b>	<b>Tingkat Kesesuaian (%)</b>
Kenyamanan	2,96	3,62	81,77 %
Kehandalan/Keteraturan	2,38	3,47	68,59 %
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>2,69</b>	<b>3,57</b>	<b>75,41 %</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Berdasarkan data pada tabel 5.7 tersebut terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari kelima dimensi layanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus adalah 75,41 %, penentuan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus di tentukan berdasarkan nilai skor harapan dalam bentuk persentase, dari hasil perhitungan diketahui bahwa persen kesesuaian terendah terdapat pada dimensi keselamatan yaitu sebesar 56,46 %, kemudian dimensi khandalan/keteraturan sebesar 68,59%, dimensi kenyamanan sebesar 81,77%, dimeni keamanan sebesar 84,4%, dimensi kemudahan/keterjangkauan sebesar 85,83%. Sedangkan rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pernyataan adalah 75,41 %, sehingga diperoleh hasil masih ada 12 (50%) atribut layanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang nilai tingkat kesesuaiannya masih dibawah 75,41%

Dari tingkat kesesuaian pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, masing-masing tingkat kesesuaian pelayanan masih ada yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing pelayanan, ini berarti masih ada pelayanan yang harus ditangani, selanjutnya dari tingkat kesesuaian tingkat pencapaian kualitas layanan pada pelabuhan tersebut akan dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 2. Analisis *Gap Performance – Importance* (Gap P-I)

Analisis kesenjangan merupakan kesenjangan antara harapan penumpang terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak pengelola pelabuhan terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *microsoft excel*. Analisis kesenjangan ini dilakukan pada layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, analisis kesenjangan dilakukan berdasarkan dimensi yang terdapat pada Standar Pelayanan Minimal yang terdapat pada peraturan menteri. Analisis gap dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rerata keseluruhan.

Hasil dari perhitungan gap P-I untuk masing-masing item, per dimensi maupun rata-rata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5.11. Perhitungan Gap *Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Dalam Dimensi Keselamatan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Gap (P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik.	1,75	2,01	3,50	3,56	-1,75	-1,55
2	Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan	1,69		3,63		-1,94	

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Gap (P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	baik.						
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui	2,59		3,55		-0,96	

Dalam dimensi Keselamatan, dalam tabel diatas terlihat bahwa untuk analisis gap per item semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik. (-1,94). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kenyataan bahwa pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 5.12. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Keamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Gap (P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Petugas keamanan/ketertiban memakai seragam yang mudah di kenali	3,10	3,03	3,50	3,59	-0,4	-0,56
2	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang	3,27		3,59		-0,32	

	terdengar jelas dan berfungsi baik						
3	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui	2,55		3,67		-1,12	
4	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat	3,19		3,60		-0,41	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2021)

Rata-rata gap keseluruhan untuk dimensi keamanan sebesar -0,56, dengan gap paling tinggi berada pada item Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui (-1,12), hal ini menunjukan Fasilitas stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui belum sesuai yang di harapkan.

Tabel 51.3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kemudahan/Keterjangkauan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimen- si	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian	2,71	3,09	3,56	3,60	-0,85	-0,51



No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atrib ut	Dimensi	Per- atrib ut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	3,05	2,96	3,58	3,62	-0,53	-0,66
2	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	2,68		3,70		-1,02	
3	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman	3,42		3,67		-0,25	
4	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	3,15		3,59		-0,44	
5	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC	3,22		3,55		-0,33	
6	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan	2,22		3,61		-1,39	



No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	kendaraan yang luas dan memadai						

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2021)

Rata-rata gap keseluruhan untuk dimensi kenyamanan sebesar -0,66, dengan gap paling tinggi berada pada item Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai (-1,39), hal ini menunjukan Fasilitas Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai belum sesuai yang di harapkan.

Tabel 5.15. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kehandalan/Keteraturan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui	2,53	2,38	3,51	3,47	-0,98	-1,09
2	Papan informasi angkutan lanjutan	2,29		3,49		-1,2	

	dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui				
3	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	2,84		3,67	-0,83
4	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar	2,63		3,58	-0,95
5	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	2,33		3,55	-1,22
6	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat	2,82		3,63	-0,81
7	Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui	1,83		3,18	-1,35
8	Informasi angkutan lanjutan,jenis	1,75		3,15	-1,4

angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan							
---	--	--	--	--	--	--	--

Rata-rata gap keseluruhan untuk dimensi kehandalan/keteraturan sebesar -1,09, dengan gap paling tinggi berada pada item Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan (-1,4), hal ini menunjukkan Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan belum sesuai yang di harapkan.

Tabel 5.16. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Kelima Dimensi Pelayanan

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian (%)
Keselamatan	2,01	3,56	-1,55
Keamanan	3,03	3,59	-0,56
Kemudahan /Keterjangkauan	3,09	3,60	-0,51
Kenyamanan	2,96	3,62	-0,66
Kehandalan/Keteraturan	2,38	3,47	-1,09
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>2,69</b>	<b>3,57</b>	<b>-0,88</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Berdasarkan tabel diatas adalah rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat terlihat bahwa semua dimensi memiliki dimensi negatif, dengan gap tertinggi tertinggi pada dimensi keselamatan sebesar -1,55 dan kesenjangan terendah terdapat pada dimensi Kemudahan/Keterjangkauan sebesar -0,51.

Kemudian untuk analisis gap P-I per item semua atribut mendapat nilai negatif, nilai kesenjangan terendah ada pada atribut Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik -0,18 yang

berada pada dimensi kehandalan/keteraturan. Sedangkan untuk kesenjangan tertinggi ada pada atribut Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik. -1,94 yang terdapat pada atribut keselamatan. Seluruh dimensi yang ada pada Standar Pelayanan Minimal memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh karena itu pengelola Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus harus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang ada pada pelabuhan.

Rangkuman hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk lima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dirasa pengguna jasa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,88 untuk pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan  $< -1$  berarti baik, dan hasil  $> -1$  berarti kualitas pelayanan diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen tersebut dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata dimensi analisis kualitas jasa layanan pelabuhan.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya penelitian ini akan menggunakan analisis IPA untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan, diagram kartesius merupakan gambar yang akan memetakan atribut apa saja yang masuk kedalam kuadran A,B,C dan D.

### 3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis importance-performance dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel importance maupun variabel performance. Atribut layanan yang oleh pengguna jasa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut pengguna jasa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak

pengelola pelabuhan dan kapal dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh pengguna jasa.

Adanya layanan yang oleh pengguna jasa dianggap penting namun dari hasil pengukurannya menurut pengguna jasa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak pengelola dalam hal ini operator Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Adanya gap yang besar dari performance-importance dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola pelabuhan dan kapal untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan SPSS 25 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden pengguna jasa terhadap pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus.

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:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \dots\dots\dots(5.3)$$

Keterangan:

$Tki$  = Tingkat Kesesuaian

$Xi$  = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

$Yi$  = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.17.Skor Total Masing-Masing Item

No	Keterangan	Dimensi	$\sum Xi$	$\sum Yi$	Tki (%)
----	------------	---------	-----------	-----------	---------

<b>1</b>	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik.	<b>Keselamatan</b>	<b>476</b>	<b>952</b>	<b>50,00</b>
<b>2</b>	Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik.		<b>460</b>	<b>988</b>	<b>46,56</b>
<b>3</b>	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui		<b>704</b>	<b>966</b>	<b>7,96</b>
<b>4</b>	Petugas keamanan/ketertiban memakai seragam yang mudah di kenali	<b>Keamanan</b>	<b>843</b>	<b>952</b>	<b>86,35</b>
<b>5</b>	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdengar jelas dan berfungsi baik		<b>890</b>	<b>976</b>	<b>91,09</b>
<b>6</b>	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui		<b>694</b>	<b>999</b>	<b>69,48</b>
<b>7</b>	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat		<b>867</b>	<b>979</b>	<b>88,61</b>
<b>8</b>	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket	<b>Kemudahan/ Keterjangkauan</b>	<b>738</b>	<b>968</b>	<b>76,12</b>
<b>9</b>	Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah		<b>840</b>	<b>976</b>	<b>86,07</b>

	ditemui				
<b>10</b>	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik		<b>941</b>	<b>991</b>	<b>95,05</b>
<b>11</b>	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	<b>Kenyamanan</b>	<b>829</b>	<b>973</b>	<b>82,20</b>
<b>12</b>	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau		<b>728</b>	<b>1006</b>	<b>72,43</b>
<b>13</b>	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman		<b>930</b>	<b>998</b>	<b>93,19</b>
<b>14</b>	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau		<b>857</b>	<b>976</b>	<b>87,74</b>
<b>15</b>	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC		<b>877</b>	<b>965</b>	<b>90,70</b>
<b>16</b>	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai		<b>605</b>	<b>983</b>	<b>61,5</b>
<b>17</b>	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui	<b>Kehandalan/ Keteraturan</b>	<b>687</b>	<b>954</b>	<b>72,08</b>
<b>18</b>	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui		<b>622</b>	<b>949</b>	<b>65,61</b>
<b>19</b>	Informasi gangguan perjalanan melalui audio		<b>772</b>	<b>998</b>	<b>77,38</b>

	speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui			
<b>20</b>	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar	<b>716</b>	<b>975</b>	<b>73,46</b>
<b>21</b>	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	<b>633</b>	<b>965</b>	<b>65,63</b>
<b>22</b>	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat	<b>767</b>	<b>988</b>	<b>77,69</b>
<b>23</b>	Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui	<b>497</b>	<b>866</b>	<b>57,22</b>
<b>24</b>	Informasi angkutan lanjutan,jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan	<b>476</b>	<b>858</b>	<b>55,56</b>
<b>TOTAL</b>		<b>17449</b>	<b>23201</b>	

Sumber : Olahan Data Primer

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

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots(5.4)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots(5.5)$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-ii

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



$n$  = Jumlah responden

Tabel 5.18. Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja  
Setiap Item

No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-Rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
1	1,75	3,50
2	1,69	3,63
3	2,59	3,55
4	3,10	3,50
5	3,27	3,59
6	2,55	3,67
7	3,19	3,60
8	2,71	3,56
9	3,09	3,59
10	3,46	3,64
11	3,05	3,58
12	2,68	3,70
13	3,42	3,67
14	3,15	3,59
15	3,22	3,55
16	2,22	3,61
17	2,53	3,51
18	2,29	3,49
19	2,84	3,67
20	2,63	3,58
21	2,33	3,55
22	2,82	3,63
23	1,83	3,18
24	1,75	3,15
<b>Total</b>	<b>64,15</b>	<b>85,30</b>

Sumber : Olahan Data Primer

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$	.....(5.6)
$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$	.....(5.7)

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 atribut

Tabel 5.19. Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Untuk Keseluruhan Item

No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-Rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
1	1,75	3,50
2	1,69	3,63
3	2,59	3,55
4	3,10	3,50
5	3,27	3,59
6	2,55	3,67
7	3,19	3,60
8	2,71	3,56
9	3,09	3,59
10	3,46	3,64
11	3,05	3,58
12	2,68	3,70
13	3,42	3,67
14	3,15	3,59
15	3,22	3,55
16	2,22	3,61
17	2,53	3,51

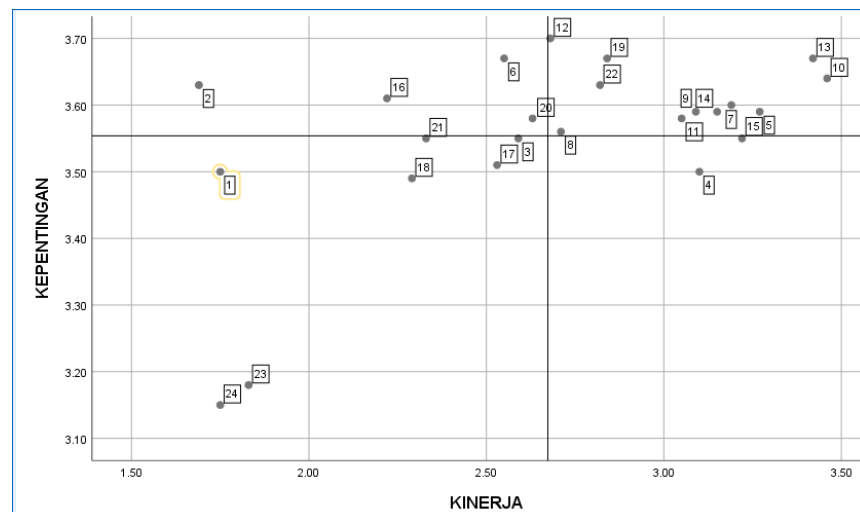
No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-Rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
18	2,29	3,49
19	2,84	3,67
20	2,63	3,58
21	2,33	3,55
22	2,82	3,63
23	1,83	3,18
24	1,75	3,15
<b>Total</b>	<b>2,67</b>	<b>3,55</b>

Sumber : Olahan Data Primer

#### 4. Analisis Kuadran

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

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan kedalam kuadran kartesius.



Gambar 5.6 Kuadran Kinerja dan Kepentingan

Dari uraian gambar diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa empat (4) Atribut terdapat di kuadran A, sebelas (11) atribut dikuadran

B, kuadran C memiliki tujuh (7) atribut, dan dua (2) atribut di kuadran D. Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS versi 25, telah didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut:

Tabel 5.20. Kuadran Tingkat Kepentingan dan Kinerja

<p><b>Kuadran A</b> <b>(Prioritas Utama)</b></p> <p>Nomor Item: 2,6,16,20</p>	<p><b>Kuadran B</b> <b>(Pertahankan Prestasi)</b></p> <p>Nomor Item: 5,7,8,9,10,11,12,13,14,19,22</p>
<p><b>Kuadran C</b> <b>(Prioritas Rendah)</b></p> <p>Nomor Item: 1,3,17,18,21,23,24</p>	<p><b>Kuadran D</b> <b>(Berlebihan)</b></p> <p>Nomor Item: 4,15</p>

Sumber: SPSS versi 25 (2021)

1). Kuadran A (Prioritas Utama)

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

- a. Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik (Item 2)
- b. Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui (Item 6)
- c. Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai (Item 16)
- d. Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar (20)

2). Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

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

- a. Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdengar jelas dan berfungsi baik (Item 5)
  - b. Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat (7)
  - c. Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket (8)
  - d. Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui (9)
  - e. Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik(10)
  - f. Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik (11)
  - g. WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau (12)
  - h. Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman (13)
  - i. Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau (14)
  - j. Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui (19)
  - k. Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui (22)
- 3). Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran C sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik (1)

- b. Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui (3)
  - c. Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui (17)
  - d. Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui (18)
  - e. Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali (21)
  - f. Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui (23)
  - g. Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan (24)
- 4). Kuadran D (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 D sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Petugas keamanan/ketertiban memakai seragam yang mudah di kenali (Item 4)
- b. Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC (15)

## 5.2 Usulan Pemecahan Masalah

### 1. Item Perbaikan Berdasarkan Gap P-I dan Usulan Pemecahan Masalahnya

Berdasarkan hasil analisis gap P-I per dimensi layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk lima dimensi menunjukkan bahwa pelayanan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi keselamatan yaitu (-1,55), Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa gap P-I, item yang berada didalam dimensi keselamatan yaitu Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik dengan nilai *gap* (-1,75) dan

Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik nilai *gap* (-1,94). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus nilai kesenjangan tertinggi ada pada item adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah di temui yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-1,12) yang terdapat dari dimensi keamanan, WC/kamar mandi dalam keadaan bersih dan tidak berbau mendapat nilai kesenjangan sebesar (-1,02) dan Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai dengan nilai kesenjangan sebesar (-1,39). Kondisi eksisting dari fasilitas WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau tersebut sudah tersedia, akan tetapi sering terjadi tidak adanya air menyebabkan wc menjadi kotor dan berbau dan fasilitas Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai sudah tersedia akan tetapi tidak adanya pemisah antara kendaraan dan penumpang pejalan kaki. Oleh sebab itu pihak pengelola memberi sekat atau pemisah antara jalur kendaraan dan pejalan kaki.

Pada dimensi Keandalan/Keteraturan pada Fasilitas Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui -1,2, Fasilitas Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui -1,35, dan Fasilitas Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan -1,4. Kondisi eksisting dari Fasilitas Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui, Fasilitas Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui, dan Fasilitas Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan belum tersedia di Pelabuhan Teluk Bungus. oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut. Untuk fasilitas Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap

mengenakan seragam dan mudah dikenali -1,22 sudah ada di pelabuhan teluk bungus akan tetapi tidak memakai seragam menandakan petugas.

## 2. Item Prioritas Berdasarkan Hasil Pemetaan Kuadran Importance Performance Analysis dan Usulan Pemecahan Masalahnya

Dalam hasil penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa. Hasil ini menunjukkan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan pengguna jasa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai harapan.

Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh pengguna jasa, peneliti akan menjabarkan penyelesaian pada kuadran A yang keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda dari pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal tersebut diharapkan akan menjadi masukan untuk pengelola Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang diruntut berdasarkan pemetaan prioritas berdasarkan *Importance-Performance Analysis*.

- a. Item 2 : Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik.





Sumber : Google Search

Gambar 5.6. Contoh kotak P3K

Kondisi eksisting fasilitas kesehatan di Penyeberangan Teluk Bungus tidak ada sama sekali, maka dari itu Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus harus memprioritaskan pengadaan peralatan P3K yang memadai.

- b. Item 6 : Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui.

**SALURAN PENGADUAN**

LAPORKAN KEPADA UNIT KEPATUHAN INTERNAL (UKI) TERKAIT DUGAAN PENYUAPAN, PUNGUTAN LIAR DAN/ATAU PEMBERIAN GRATIFIKASI DI LINGKUNGAN KPPBC TMP BELAWAN

**STOP GRATIFIKASI LIHAT LAWAN LAPORKAN**

- Aplikasi SIPUMA melalui [www.beacukai.go.id/pengaduan.html](http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html)
- Meja Pengaduan ke Seksi Kepatuhan Internal KPPBC TMP Belawan
- SMS/Telepon/WA 0812-6818-4311
- [ukibcbelawan@gmail.com](mailto:ukibcbelawan@gmail.com)
- Kirimkan Surat kepada Seksi Kepatuhan Internal KPPBC TMP Belawan Jl. Anggada II No. 2, Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara 20411

Sumber : Google Search

### Gambar.5.7. Contoh Stiker Layanan Pengaduan

Kondisi eksisting fasilitas layanan pengaduan tidak tersedianya layanan pengaduan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

- c. Item 16 : Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai.



Sumber: Google Search

### Gambar.5.8. Contoh gambar gangway

Kondisi eksisting gangway pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus saat ini tidak adanya sekat antara jalur kendaraan dan penumpang dan jalannya sempit tidak muat untuk penumpang selisih jalan. Maka pengelola pelabuhan harus memperluas gangway dan memberi sekat agar tidak ada penumpang yang melintasi jalur kendaraan.

- d. Item 20 : Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar.



Sumber : Google Search

Gambar.5.9. Contoh Lapangan Parkir yang luas

Kondisi eksisting Lapangan parkir Pelabuhan Penyberangan Teluk Bungus saat ini sudah ada akan tetapi sempit, mengakibatkan seringnya kendaraan pengantar dan penjemput parkir di parkir siap muat sehingga membuat macet di area parkir siap muat.

### 5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

Dari analisa didapatkan hasil yang dilakukan terhadap kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan mencakup kelima aspek didalamnya dengan menggunakan metode gap analysis dan metode IPA dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi Pelayanan

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian (%)
Keselamatan	2,01	3,56	56,46 %

Keamanan	3,03	3,59	84,40 %
Kemudahan /Ketejangkauan	3,09	3,60	85,83 %
Kenyamanan	2,96	3,62	81,77 %
Kehandalan/Keteraturan	2,38	3,47	68,59 %
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>2,69</b>	<b>3,57</b>	<b>75,41 %</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Tabel 5.22. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi Pelayanan

<b>Dimensi</b>	<b>Mean Performance</b>	<b>Mean Importance</b>	<b>Tingkat Kesesuaian (%)</b>
Keselamatan	2,01	3,56	-1,55
Keamanan	3,03	3,59	-0,56
Kemudahan /Ketejangkauan	3,09	3,60	-0,51
Kenyamanan	2,96	3,62	-0,66
Kehandalan/Keteraturan	2,38	3,47	-1,09
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>2,69</b>	<b>3,57</b>	<b>-0,88</b>

Sumber : Data Primer Yang Diolah ( 2021)

Berdasarkan tabel 5.21 dan 5.22 didapatkan hasil bahwa nilai tingkat kesesuaian pada dimensi keselamatan merupakan nilai terendah dari kelima dimensi lainnya yaitu sebesar 56,46% dan nilai (*gap P-I*) pada dimensi kesetaraan mendapatkan nilai sebesar -1,55 oleh karena itu berdasarkan hasil analisa tersebut dimensi keselamatan harus diperbaiki terlebih dahulu daripada keempat dimensi lainnya.

Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa gap P-I, item yang berada didalam dimensi keselamatan yaitu Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik. dengan nilai *gap* (-1,75) dan Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik. dengan nilai *gap* (-1,94). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut.

Berikut merupakan tabel dari hasil analisa metode IPA terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus:

Tabel 5.23. Hasil Analisa Terhadap Instrumen Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dengan Metode IPA

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
1	Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik.	Tidak ada	Menyediakan peralatan kesehatan seperti P3K.	Dengan tersedianya peralatan kesehatan yang lengkap maka jika suatu waktu terjadi kecelakaan atau insiden maka dapat dengan cepat diatasi.
2	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui.	Tidak Ada	Menyediakan stiker layanan pengaduan	Dengan tersedianya layanan pengaduan atau nomor telepon pengaduan memudahkan pengguna jasa untuk melaporkan tindak kejahatan yang terjadi di pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus
3	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang	Tidak ada	Menyediakan Pemisah antara jalur	Dengan di buatnya pemisah antara gangway

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
	luas dan memadai.		kendaraan dan gangway, dan memperluas gangway	dan jalur kendaraan maka faktor keselamatan penumpang lebih terjamin, dan mengurangi kemacetan saat operasional pelabuhan
4	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar.	Ada, tapi sempit dan sering muat	Memperluas area parkir pelabuhan	Dengan di perluasnya area parkir membuat pengguna jasa pelabuhan tidak parkir sebarangan, sehingga memperlancar sirkulasi kendaraan