

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Proses pengukuran adalah bagian krusial dalam penelitian kuantitatif. Hal ini memberikan gambaran atau jawaban akan hubungan yang fundamental dari hubungan kuantitatif (Siyoto & Sodik). Pada penelitian ini pengukuran menggunakan beberapa alat ukur seperti alat ukur suhu ruangan, dan alat ukur intensitas cahaya. Selain itu juga penelitian ini melakukan survey dan observasi langsung dengan menggunakan indikator penilaian yang dilampirkan pada Perdirjen Perhubungan Darat NO.KP 5062/AP 005/DRJD/2020 dan setiap indikator memiliki nilai score dalam bentuk angka, selanjutnya hasil survey tersebut diakumulasikan dan menghasilkan nilai persentase pemenuhan standar pelayanan penumpang.

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi yang ada. Penghitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus tertentu (Priyono, 2008). Pada penelitian ini salah satu teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner, jumlah responden (sampel) ditentukan dari jumlah populasi penumpang selama 14 hari dengan menggunakan rumus slovin.

B. SUMBER DATA/SUBYEK PENELITIAN

Sumber data adalah subyek dari mana data dalam penelitian ini diperoleh. Dalam penelitian ini, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan langsung dari sumber data tanpa melalui sumber yang ada, dalam artian peneliti mengumpulkan secara khusus data yang dibutuhkan untuk kebutuhan penelitian. Jenis data primer bersifat *real-time* karena data didapatkan secara langsung pada saat peneliti melakukan penelitian. Peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

a. Peneliti

Peneliti merupakan salah satu sumber data pada data primer, karena peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan sendiri data-data primer yang dibutuhkan. Peneliti mendapatkan data primer dengan cara melakukan survey. Survey dilakukan dengan menggunakan bantuan formulir survey lalu merekap hasil survey dari formulir hingga berbentuk data. Data primer yang didapatkan yang bersumber dari peneliti adalah:

- 1) Data produktivitas selama 14 hari.
- 2) Data jumlah responden kuesioner.
- 3) Data fasilitas pelayanan penumpang di terminal kedatangan dan keberangkatan, di ruang tunggu dan di jalur pejalan kaki.
- 4) Data pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang sesuai dengan indikator penilaian yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 .

b. Responden

Responden merupakan salah satu sumber data primer, karena data kuesioner yang didapatkan berasal dari responden. Data kuesioner digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang, menentukan skala prioritas perbaikan dan tingkat

kesenjangan pelayanan yang diberikan dengan kepentingan penumpang terhadap instrument pelayanan, itulah mengapa responden merupakan sumber data primer pada penelitian ini. Data primer ini didapatkan dengan cara membuat kuesioner tentang tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berdasarkan uraian pelayanan yang belum memenuhi standar selanjutnya kuesioner diuji validitas dan reliabilitas, setelah teruji validitas dan reliabilitas maka kuesioner layak disebar dan mendapatkan data-data primer yang bersumber dari responden. Data primer yang didapatkan yang bersumber dari responden adalah:

- 1) Data kategori dan tingkat kepuasan penumpang.
- 2) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan pada penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa dan tingkat kepentingan penumpang terhadap instrumen pelayanan.
- 3) Data peta kuadran berdasarkan tingkat kepentingan penumpang.
- 4) Data skala prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan penumpang.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan melalui sumber primer, dalam artian peneliti tidak melakukan pengumpulan data secara langsung, melainkan sudah ada pihak primer yang telah mengumpulkan data sekunder. Jenis data sekunder bersifat lampau atau terdahulu, namun tetap relevan untuk digunakan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah:

a. Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah

Data yang diperoleh dari Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah adalah data:

- 1) Data produktivitas pelabuhan tahun 2019-2021
- 2) Data karakteristik pelabuhan
- 3) Data jarak lintasan Taipa-Kariangau

b. Dinas Perhubungan Kota Palu

Data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Palu adalah:

1) Data produktivitas pelabuhan tahun 2017-2018

c. Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Data yang diperoleh dari Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Taipa adalah:

1) Data fasilitas darat pelabuhan penyeberangan Taipa

2) Data fasilitas perairan pelabuhan penyeberangan Taipa

3) Data jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal

d. PT Jembatan Nusantara

Data yang diperoleh dari PT Jembatan Nusantara adalah:

1) Data karakteristik KMP.Swarna Kartika

2) Data sertifikasi berupa dokumen kapal

3) Data tarif penumpang dan kendaraan

e. BPS Kota Palu

Data yang diperoleh dari BPS Kota Palu adalah:

1) Data gambaran umum kota Palu

2) Data kependudukan kota Palu

3) Data perekonomian kota Palu

4) Data komoditi daerah kota Palu

C. METODE/TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data adalah cara/teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk evaluasi pemenuhan standar pelayanan pada penumpang adalah berdasarkan dengan jenis data yang didapatkan, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Metode Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan mengamati dan mencatat dari apa yang terjadi di lapangan. Sedangkan menurut Suryabrata (2016:38) menegaskan data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari

sumber pertamanya. Data Primer pada penelitian ini adalah Data Produktivitas Penumpang 15 hari, data analisis standar pelayanan minimal pada penumpang berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, data hasil survey persepsi pengguna jasa, data hasil survey skala prioritas, data hasil analisis tingkat kepedulian penumpang terhadap standar pelayanan yang diberikan. Data primer pada penelitian ini didapat dengan menggunakan metode berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah proses pemerolehan data dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan orang serta lokasi dilakukannya penelitian. Observasi merupakan metode yang sifatnya akurat dan spesifik untuk mengumpulkan data dan mencari informasi mengenai segala kegiatan yang dijadikan obyek kajian dalam penelitian.

Metode Observasi dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi. (Martono, 2014:86). Dalam penelitian ini metode observasi digunakan dalam mengamati keadaan mengenai pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa dan melakukan pengambilan dokumentasi sebagai pembuktian secara langsung mengenai kegiatan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa. Dengan teknik observasi, peneliti biasanya terjun ke lokasi yang bersangkutan untuk memutuskan alat ukur yang tepat untuk digunakan. Dalam penelitian ini, melalui metode observasi peneliti menentukan alat ukur dalam menentukan skala prioritas perbaikan penumpang dan mengukur tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan kuesioner.

Maka dari itu data yang didapatkan dengan metode observasi adalah:

- 1) Data permasalahan umum terkait pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa.

- 2) Penentuan alat ukur yang tepat untuk menentukan skala prioritas perbaikan penumpang dan mengukur tingkat kepuasan penumpang, yaitu kuesioner.

b. Metode Survey

Berikut metode survey yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Survey Produktivitas penumpang selama 14 hari

Survey produktivitas ini bertujuan untuk mendapatkan data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di Pelabuhan penyeberangan Taipa. Survey produktivitas penumpang ini dilakukan dalam kurun waktu 14 kali kedatangan dan keberangkatan kapal. Survey ini bertujuan untuk mendapatkan jumlah penumpang kedatangan dan jumlah penumpang keberangkatan.

Survey ini dilakukan dengan menggunakan bantuan alat ukur yaitu aplikasi *counter* pada *smartphone*. Survey produktivitas penumpang ini dilakukan dengan cara menghitung penumpang yang tiba dan penumpang yang hendak berangkat dengan bantuan aplikasi *counter*, kemudian dicatat dalam form survey produktivitas penumpang harian. Data produktivitas penumpang selama 14 hari ini bertujuan untuk menganalisis jumlah responden kuesioner berdasarkan rumus slovin.

Jadi survey produktivitas penumpang selama 14 hari ini mendapatkan data berupa:

- a) Data produktivitas penumpang 14 hari
 - b) Data jumlah responden kuesioner
- 2) Survey standar pelayanan penumpang menggunakan pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020

Survey standar pelayanan penumpang ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas pelayanan penumpang apa saja yang telah tersedia di Pelabuhan penyeberangan Taipa dan untuk

mengetahui apakah pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan penyeberangan Taipa sudah memenuhi standar berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 atau belum memenuhi.

Survey standar pelayanan penumpang ini menggunakan beberapa alat bantu untuk menentukan apakah standar pelayanan tersebut sudah sesuai dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 atau belum, alat bantu yang digunakan adalah berupa form survey dan beberapa alat ukur. Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur suhu ruangan, dan alat ukur intensitas cahaya. Survey ini dilakukan dengan cara menggunakan form survey yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Selanjutnya menuju ke masing-masing obyek penelitian sesuai dengan form survey, yaitu terminal kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu dan jalur pejalan kaki. Masing-masing lokasi survey sudah terdapat indikator yang harus dinilai berdasarkan dengan form survey. Penilaian dilakukan secara langsung sesuai dengan instrument penilaian di form survey dan menggunakan alat ukur untuk melakukan penilaian, lalu hasil survey dicatat kedalam form survey.

Setelah survey dilakukan, tiap-tiap instrumen penilaian memiliki score tersendiri yang berbeda, score yang didapatkan ditulis ulang pada aplikasi *Microsoft Excel* guna memudahkan akumulasi penilaian dan mendapatkan score keseluruhan dari hasil survey. Survey standar pelayanan penumpang menggunakan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 menghasilkan data berupa:

- a) Data fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Taipa
- b) Data pemenuhan standar pelayanan pada penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa berdasarkan indikator

penilaian pada form Perdirjen Perhubungan Darat Nomor:
KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020

c. Metode Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden . Dalam metode ini responden menjawab beberapa pernyataan yang telah dibuat mengenai tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan berdasarkan kepentingan penumpang dengan rentang nilai 1-4. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup karena surveyor telah menyiapkan pernyataan mengenai standar pelayanan minimal yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan pedoman dan indikator yang telah ditulis dalam Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket dalam penelitian untuk menentukan skala prioritas perbaikan, dan mengetahui kesenjangan antara kinerja pelayanan penumpang dan kepentingan penumpang terhadap suatu pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Taipa. Pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner ini merupakan instrument pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimal pada penumpang berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 melalui survey dengan menggunakan form yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Penelitian ini dilakukan dengan cara membuat pernyataan instrumen pelayanan yang belum memenuhi standar berdasarkan hasil survey standar pelayanan penumpang, selanjutnya pernyataan disebarkan ke 30 responden untuk diuji validitas dan reliabilitas. Setelah seluruh pernyataan kuesioner valid dan reliabel,selanjutnya kuesioner disebarkan ke jumlah responden yang didapatkan berdasarkan hasil survey produktivitas penumpang selama 14 hari. Lalu kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan datanya dan diolah melalui aplikasi Microsoft excel

dan aplikasi SPSS. Data yang diperoleh dari metode kuesioner adalah :

- 1) Data kategori dan tingkat kepuasan penumpang.
- 2) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan pada penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa dan tingkat kepentingan penumpang terhadap instrumen pelayanan.
- 3) Data peta kuadran berdasarkan tingkat kepentingan penumpang.
- 4) Data skala prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan penumpang.

2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau berdasarkan pengamatan pihak lain yang berupa laporan secara tertulis. Sedangkan Menurut sugiyono (2012:141) menyatakan data sekunder adalah sumber yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapitulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode:

a. Metode Institusional

Metode Institusional adalah Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang ada di Instansi atau kantor untuk mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

Instansi yang terkait dalam penelitian ini adalah :

- 1) Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah
- 2) Dinas Perhubungan Kota Palu
- 3) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Taipa
- 4) Badan Pusat Statistik Kota Palu
- 5) PT Jembatan Nusantara

Data yang didapatkan dari metode institusional ini adalah:

- 1) Data Produktivitas 5 tahun terakhir
- 2) Data Karakteristik Pelabuhan
- 3) Data Karakteristik Kapal
- 4) Data Jadwal Kapal
- 5) Data gambaran umum kota Palu
- 6) Data kependudukan kota Palu

D. TENIK ANALISIS DATA

Teknik Analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa dipahami dan digunakan dalam menyelesaikan sebuah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi berdasarkan data yang dianalisis, berikut data dan teknik analisis yang digunakan:

1. Data Produktivitas Penumpang 14 Hari

Data produktivitas penumpang 14 hari yang didapatkan pada saat survey lapangan selanjutnya akan dianalisis menggunakan rumus slovin, setelah data produktivitas penumpang 14 hari dianalisis maka data akan digunakan untuk penentuan jumlah responden kuesioner. Maka, untuk data produktivitas penumpang, teknik analisa yang digunakan adalah analisa menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini, adalah jumlah yang didapatkan berdasarkan rumus slovin, sedangkan populasi adalah jumlah keseluruhan penumpang dari data produktivitas penumpang 14 hari.

Berikut merupakan rumus slovin yang menjadi teknik analisis data untuk penentuan jumlah responden kuesioner:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi (Jumlah Penumpang Selama 14 Hari)

e : Toleransi Kesalahan (10%)

2. Data Fasilitas Pelayanan Penumpang

Data fasilitas pelayanan penumpang yang diperoleh dari survey lapangan yang dilakukan di terminal kedatangan dan keberangkatan, di ruang tunggu, dan jalur pejalan kaki di Pelabuhan Penyeberangan Taipa adalah berupa data fasilitas pelayanan penumpang apa saja yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Taipa. Data ini didapatkan dengan melakukan survey menggunakan form yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Hasil survey yang dilakukan dengan menggunakan indikator yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 selanjutnya dicantumkan ke dalam form survey. Setelah data fasilitas pelayanan penumpang ini didapatkan, maka data ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisa pemenuhan standar pelayanan penumpang. Hasil survey dimasukkan ke dalam form survey, lalu dengan indikator penilaian yang ada di form survey, data dianalisis apakah telah sesuai dengan indikator penilaian yang ada. Data ini didapatkan dengan menggunakan beberapa alat bantu survey yang berupa alat ukur seperti alat ukur suhu ruangan dan alat ukur intensitas cahaya. Setelah data dianalisis dengan menggunakan form survey, lalu akan didapatkan jumlah instrumen pelayanan yang telah memenuhi standar, belum memenuhi standar, dan tidak memenuhi standar. Standar pemenuhan pelayanan penumpang adalah menggunakan standar pelayanan yang ada di lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Maka hasil dari teknik analisa pemenuhan standar pelayanan penumpang ini adalah jumlah instrumen pelayanan yang memenuhi, belum memenuhi dan tidak memenuhi.

Keterangan:

Tabel 3. 1 Keterangan Kondisi

NO	KONDISI	KETERANGAN
1	Memenuhi	Seluruh aspek penilaian terpenuhi sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020
2	Belum Memenuhi	Uraian pelayanan tersedia, namun ada beberapa aspek penilaian yang belum sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020
3	Tidak Memenuhi	Aspek penilaian tidak terpenuhi karena tidak tersedianya unit/uraian pelayanan

3. Data Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang

Data pemenuhan standar pelayanan penumpang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan teknik analisa pemenuhan standar pelayanan penumpang yang didapatkan dari hasil survey menggunakan form penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Data pemenuhan standar pelayanan penumpang ini selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisa persentase pemenuhan standar pelayanan pada penumpang. Data pemenuhan standar pelayanan penumpang selanjutnya akan diakumulasikan ke dalam bentuk angka score yang telah tersedia di dalam lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Setiap instrumen pelayanan memiliki angka score yang berbeda, setiap instrumen pelayanan yang memenuhi standar akan diberikan nilai 1, dan yang tidak sesuai standar akan diberikan nilai 0. Nilai 1 inilah yang

mendapatkan score yang berbeda dari setiap instrumen pelayanannya. Selanjutnya, data pemenuhan standar pelayanan penumpang ini dianalisa dengan nilai maksimum untuk pelayanan penumpang adalah 49.5%.

Standar pelayanan penumpang dapat dikatakan terpenuhi secara maksimal apabila persentase bobot yang didapatkan adalah 49.5%. Maka hasil dari teknik analisa persentase pemenuhan standar pelayanan pada penumpang ini adalah persentase pemenuhan standar pelayanan penumpang dengan nilai maksimum 49.5%.

Berikut bobot persentase dan total score apabila seluruh instrumen pelayanan penumpang memenuhi standar:

Tabel 3. 2 Score Uraian Pelayanan

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT	SCORE	
			SCORE	TOTAL SCORE
A	Pelayanan Penumpang di Pelabuhan			
A.1	Pelayanan di terminal penumpang			18
1	Keselamatan	3%	3.00	
2	Keamanan	3%	3.00	
3	Kenyamanan	3%	3.00	
4	Kemudahan/keterjangkauan	3%	3.00	
5	Kehandalan/keteraturan	3%	3.00	
6	Kesetaraan	3%	3.00	

Tabel 3.2 Lanjutan

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT	SCORE	
			SCORE	TOTAL SCORE
A..2	Pelayanan Ruang Tunggu			21
1	Keselamatan	3,50%	3.50	
2	Keamanan	3,50%	3.50	
3	Kenyamanan	3,50%	3.50	
4	Kemudahan/keterjangkauan	3,50%	3.50	

5	Kehandalan/keteraturan	3,50%	3.50	
6	Kesetaraan	3,50%	3.50	
A.3	Pelayanan di Gangway			10.5
1	Keamanan	3,50%	3.50	
2	Kenyamanan	3,50%	3.50	
3	Kesetaraan	3,50%	3.50	
Total				49.5

4. Data Responden Uji Coba Kuesioner

Data responden uji coba kuesioner ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dibuat berdasarkan instrumen pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Pernyataan didalam kuesioner dibuat berdasarkan dengan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 . Instrumen yang termasuk dalam atribut pada kuesioner adalah hanya pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi, karena dalam penelitian ini hanya mengevaluasi pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi standar pelayanan penumpang, jadi instrumen pelayanan yang telah memenuhi standar tidak dimasukkan lagi dalam atribut dalam kuesioner. cara mendapatkan data uji coba kuesioner ini adalah dengan menyebarkan kuesioner ke 30 responden, jumlah 30 responden ini didapatkan berdasarkan pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Setelah data dari 30 responden ini didapatkan, maka data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data menggunakan analisa validitas dan reliabilitas. Teknik analisis ini menggunakan bantuan aplikasi Microsoft excel dan aplikasi SPSS.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen yang digunakan valid atau tidak. Instrumen yang valid berarti instrumen

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Hasil instrumen dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2010). Suatu kuesioner dikatakan valid apabila nilai korelasi r hitung $>$ r tabel (Sugiyono, 2008).

Pengujian instrumen menggunakan sampel sebanyak 30 responden, pengujian instrumen tidak dilakukan pada populasi, melainkan responden di luar sasaran riset, dan cukup 30 orang. Jumlah ini sehubungan dengan mulai tidak berubahnya nilai r tabel setelah angka 30. (Harrington, 2009)

Adapun nilai r tabel pada $df=(n-2)$ atau $30-2=28$, dengan tingkat probabilitas kesalahan 5% dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Sedangkan r hitung didapatkan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dengan cara memasukkan data kuesioner dari 30 responden tersebut ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *analyze>correlate>bivariate*, setelah itu akan muncul output yang berisikan nilai r hitung.

Adapun kaidah yang berlaku sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel (0,361), maka butir pertanyaan valid
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel (0,361), maka butir pertanyaan tidak valid.

Berikut merupakan uji validitas kuesioner tingkat kinerja dan tingkat kepentingan penumpang:

b. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS. *Cronbach alpha* didapatkan dengan cara memasukkan data data kuesioner 30 responden ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *analyze>scale>reliability*, setelah itu akan muncul output yang berisikan cronbach alpha.

Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak adalah sebagai berikut:

- 1) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,6 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- 2) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner dapat tidak dipercaya dan tidak dapat digunakan.

5. Data Tingkat Kinerja Pelayanan Pelabuhan dan Tingkat Kepentingan Penumpang

Data tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan penumpang ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebarakan ke sampel berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin. Kuesioner ini berisikan dengan atribut pelayanan penumpang yang belum memenuhi dan tidak memenuhi standar pelayanan yang ada, dan penumpang yang menilai kinerja dan kepentingan dengan cara mengisi kuesioner. Selanjutnya, data dari kuesioner yang telah disebarakan ini dimasukkan ke dalam aplikasi microsfot excel untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Data tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan penumpang ini dianalisis dengan menggunakan:

a. Teknik Analilsis *Customer Satisfaction Index*

Customer Statisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Taipa.

Analisis kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer*

Satisfaction Index (CSI). Analisis ini digunakan dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel.

Data yang didapatkan dari teknik analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) ini adalah persentase kepuasan penumpang dan berada pada kategori apa kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa.

b. Teknik Analisis Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan. *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari Analisis *Gap Performance - Importance* dan Pemetaan Kuadran *Importance Performance Analysis* berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Teknik analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) terbagi lagi kedalam 2 analisis:

1) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan yang dimaksud disini adalah untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh penumpang. Nilai kesenjangan(gap) didapatkan dari selisih antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan penumpang.

Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi Microsoft Excel dan aplikasi SPSS. Dalam pengolahan data yang akan dilakukan, yang menjadi persepsi adalah penilaian kinerja, dan yang menjadi ekspektasi adalah penilaian kepentingan.

Data yang didapatkan dari hasil analisis kesenjangan ini adalah data Rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel, data rata-rata kepentingan penumpang untuk keseluruhan variabel, dan data Rata-rata kesenjangan untuk setiap variabel .

2) Analisis Pemetaan Kuadran

Metode importance performance analysis menggunakan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara kinerja dan kepentingan dan menghasilkan skala prioritas sesuai dengan kepentingan pengguna jasa yaitu penumpang. Unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam Gambar:



Gambar 3. 1 Peta Kuadran

Data yang didapatkan dari analisis pemetaan kuadran ini adalah data peta kuadran yang digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan pelayanan penumpang di Pelabuhan sesuai dengan kepentingan penumpang.

Gambar 3. 1 Peta Kuadran	45
Tabel 3. 1 Keterangan Kondisi	39
Tabel 3. 2 Score Uraian Pelayanan	40