

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

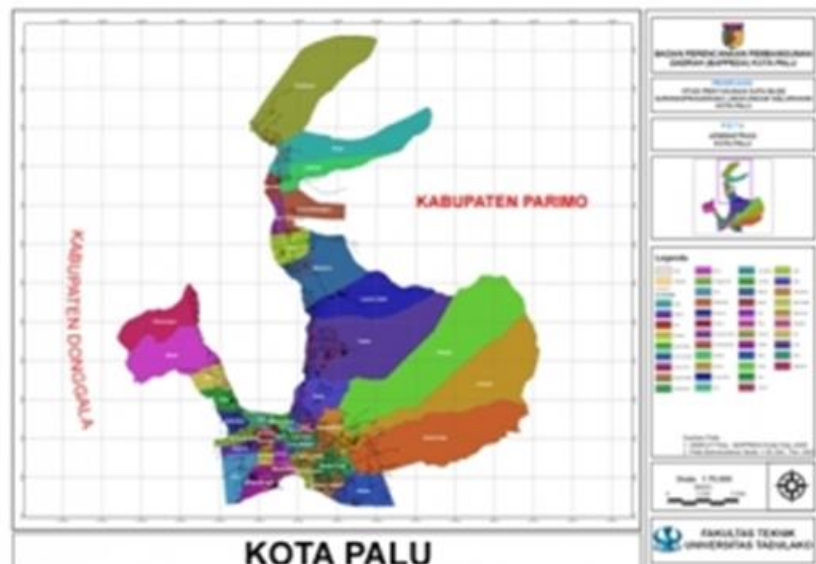
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Wilayah

a. Kondisi Geografis

Sulawesi Tengah merupakan salah satu provinsi dari Negara Kesatuan Republik Indonesia yang secara formal dibentuk pada 13 April 1984. Ibu kota Provinsi ini adalah Kota Palu. Secara geografis, Kota Palu terletak antara 3°30 Lintang Selatan - 1°50 Lintang Utara 119°0 - 123° 20 Bujur Timur.

Kota Palu berada pada kawasan dataran lembah Palu dan teluk Palu, secara astronomis terletak antara 0°,36" - 0°,56" Lintang Selatan dan 119°,45" - 121°,1" Bujur Timur. Kota Palu berada disekitar garis Khatulistiwa dengan ketinggian 0 - 700 meter dari permukaan laut dengan garis pantai yang terbentang sepanjang 42 km. Suhu udara di wilayah Palu Rata-rata di angka 28°C dengan tingkat kelembapan sekitar 70%-84%. Kecepatan angin pada kota palu berkisar antara 3-5 knot.



Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Palu

Sumber: Kota Palu dalam Angka (2021)

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Palu Menurut Kecamatan

Wilayah Kecamatan	Luas
Palu Barat	8.28 km ²
Tatanga	14.95 km ²
Ulujadi	40.25 km ²
Palu Selatan	27.38 km ²
Palu Timur	7.71 km ²
Mantikulore	206.80 km ²
Palu Utara	29.94 km ²
Tawaeli	59.75 km ²

Sumber: Kota Palu dalam Angka,2021.

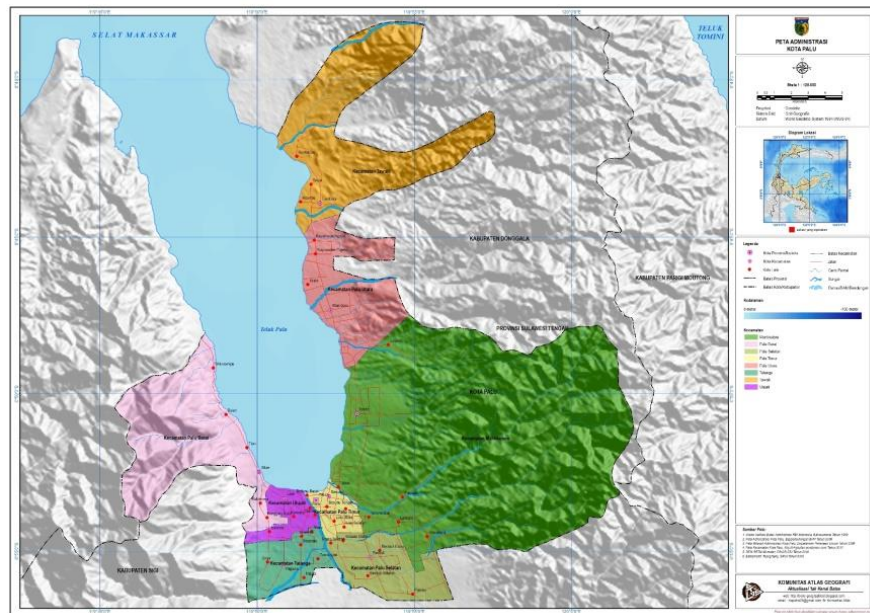
b. Batas Administrasi

Kota Palu merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah dengan wilayah seluas 395,06 km² berada pada kawasan dataran lembah Palu dan teluk Palu. Secara administratif batas-batas wilayah Kota Palu adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kota Palu

Sebelah	Batas Wilayah
Utara	Kecamatan Tanantovea Kabupaten Donggala;
Selatan	Kecamatan Marawola dan Kecamatan Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi
Barat	Kecamatan Kinovaro dan Kecamatan Marawola Barat Kabupaten Sigi, dan Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala
Timur	Kecamatan Parigi Kabupaten Parigi Moutong, dan Kecamatan Tanantovea Kabupaten Donggala

Sumber: Kota Palu dalam Angka,2021.



Gambar 4. 2 Peta Administrasi Kota Palu

Sumber: Kota Palu dalam Angka(2021)

c. Kependudukan

Populasi penduduk Kota Palu tahun 2020, mencapai 373.218 jiwa terdiri dari 187.389 penduduk laki-laki dan 185.829 penduduk perempuan. Sedangkan jumlah rumah tangga yang mendiami wilayah sebanyak 87.016 rumah tangga dan kepadatan penduduk sebesar 930 jiwa/km².

Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Penduduk
Palu Barat	46.435
Tatanga	52.580
Ulujadi	35.055
Palu Selatan	72.059
Palu Timur	43.318
Mantikulore	76.745
Palu Utara	24.458
Tawaeli	22.568

Sumber: Kota Palu dalam Angka,2021.

d. Kondisi Umum Sistem Transportasi

Tatralok adalah tataran transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi jalan rel, transportasi sungai dan danau, transportasi penyeberangan, transportasi laut dan transportasi udara yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk suatu sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, terpadu dan harmonis, yang berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang antar simpul atau kota wilayah, dan dari simpul atau kota wilayah ke simpul atau kota nasional atau sebaliknya.

Posisi Provinsi Sulawesi Tengah yang berada di tengahnya Pulau Sulawesi, memiliki aksesibilitas wilayah yang mudah dijangkau melalui:

1) Transportasi Darat

Transportasi jalan di Kota Palu tidak jauh berbeda dengan transportasi jalan yang berada di Kota lainnya di Indonesia. Seperti halnya Kendaraan Bermotor, Mobil Penumpang, Mobil Bis, Mobil Truck, dan Sepeda Motor. Selain itu juga terdapat Transportasi penyeberangan yang masuk ke dalam ruang lingkup Transportasi Darat, yaitu Pelabuhan Penyeberangan.

2) Transportasi Laut

Kota Palu menjadi salah satu kota besar di Povinsi Sulawesi Tengah dengan berbagai aktivitas dan lalu lintas perdagangan maupun pendistribusian barang ke wilayah Sulawesi, Kalimantan dan sekitarnya, banyak aktivitas keberangkatan dan kedatangan berbagai jenis kapal baik pelni, sabuk nusantara hingga kapal-kapal barang lainnya dari dan menuju ke Pantoloan Palu. Selain kapal Pelni, pelabuhan Pantoloan juga disinggahi kapal-kapal pelayaran lainnya baik itu kapal sabuk nusantara dan kapal ro-ro hingga kapal tanker. Hingga saat ini tercatat ada 2 Kapal Pelni yang singgah di

pelabuhan Pantoloan Palu dan berangkat dari Pelabuhan Pantoloan Palu yaitu Kapal pelni labobar dan KM Lambelu.

3) Transportasi Udara

Transportasi Udara yang ada di Kota Palu adalah Pesawat Penumpang yang berada di Bandara Mutiara Sis Al-Jufri, bandara ini hanya melayani penerbangan domestik dan belum melayani penerbangan internasional

2. Kondisi Pelaksanaan ASDP

a. Instansi Pembina ASDP

Dalam pembinaan angkutan penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tengah dilakukan oleh BPTD Wilayah XX Sulawesi Tengah dan pengoperasiannya dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis masing-masing pelabuhan serta dalam pembinaan keselamatan pelayaran dilakukan oleh administrator pelabuhan melalui syahbandar.

Balai Pengelola Transportasi Darat atau disingkat BPTD merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

b. Sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, terutama dalam kegiatan pelayanan terhadap pengguna jasa. Kondisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi. Kapal tersebut melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara.

Sarana transportasi yang terdapat pada angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Taipa mempunyai 1 Kapal Ferry yaitu Kmp. Swarna Kartika yang dikelola oleh PT.Jembatan Nusantara.

1) KMP SWARNA KARTIKA.



Gambar 4. 3 KMP. Swarna Kartika

Sumber: Dokumentasi Pribasi,2022

Tabel 4. 4 Data Spesifikasi Karakteristik KMP Swarna Kartika

SHIP PARTICULAR			
1	Pemilik Kapal	:	PT. Jembatan Nusantara
2	Nama Kapal	:	KMP. Swarna Kartika
3	Call Sign	:	P O Q X
4	Tempat Pembuatan	:	Jepang
5	Jenis Type Kapal	:	Roll Of Roll (RO-RO)
6	Bendera	:	Indonesia
7	Panjang Keseluruhan	:	59,75 Meter
8	Panjang Antara Tegak Lurus	:	57,32 Meter
9	Lebar	:	12,80 Meter
10	Tinggi	:	3,80 Meter
11	Sarat	:	2,85 Meter
12	GT/NT	:	723 GT / 217 NT
13	Motor Induk		NIIGATA Type 6 MG 25 CXE
	Horse Power	:	2 x 1300 PS
	Kecepatan	:	10 Knot
	RPM	:	750 RPM

SHIP PARTICULAR			
	Jenis Bahan Bakar	:	Solar (HSD)
14	Motor Bantu		YANMAR VTR 160 Type 6 MAL-T
	Horse Power	:	2 X 360 FS
	RPM	:	900 RPM
15	Tanki – Tanki		
	Bahan Bakar (F.O.T)	:	37,08 Ton
	Air Tawar (F.W.T)	:	26,44 Ton
	Ballast (F.P.T)	:	59,29 Ton
	Ballast (A.P.T)	:	98,61 Ton
16	Kapasitas Angkut		
	Penumpang	:	200 Orang
	Kendaraan	:	28 Unit

Sumber: PT Jembatan Nusantara,2022.

c. Prasarana

Prasarana berfungsi untuk menunjang kelancaran kegiatan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Taipa. Pelabuhan Penyeberangan disini sangat berperan dalam menunjang perkembangan ekonomi dan pembangunan daerah di Kota Palu. Berikut data prasarana pelabuhan penyeberangan Taipa:

1) Fasilitas Darat

a) Lapangan Parkir Pengantar Penjemput



Gambar 4. 4 Lapangan Parkir Pengantar Penjemput

Sumber: Dokumentasi Pribadi,2022

b) Lapangan Parkir Siap Muat

Suatu tempat yang digunakan oleh kendaraan di pelabuhan untuk menunggu sebelum masuk ke dalam kapal serta mengadakan pemeriksaan ulang pada bus atau truk yang telah diperiksa pada pos pemeriksa.



Gambar 4. 5 Lapangan Parkir Siap Muat

Sumber: Dokumentasi Pribadi,2022

c) Ruang Tunggu

Ruang tunggu berfungsi untuk penumpang/Penjemput yang menunggu kedatangan kapal.



Gambar 4. 6 Ruang Tunggu

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

d) Locket Penumpang dan Kendaraan

Berfungsi untuk melakukan penjualan tiket kepada penumpang maupun kendaraan.



Gambar 4. 7 Locket Penumpang dan Kendaraan

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

e) Kantor Administrasi

Kantor Administrasi dipergunakan untuk aktivitas penyeberangan dalam rangka menciptakan pelayanan yang optimal terhadap pelayanan pengguna jasa.



Gambar 4. 8 Kantor Administrasi

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

f) Musholla

Musholla dipergunakan untuk tempat beribadah umat muslim sewaktu di Pelabuhan.



Gambar 4. 9 Musholla

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

g) Toilet

Toilet Merupakan Kebutuhan penting dalam Suatu Pelabuhan, yang berfungsi sebagai tempat membuang air kecil atau besar penumpang / penjemput ketika menunggu



Gambar 4. 10 Toilet

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

h) Kantin

Kantin Berfungsi sebagai tempat membeli makanan maupun minuman penumpang .

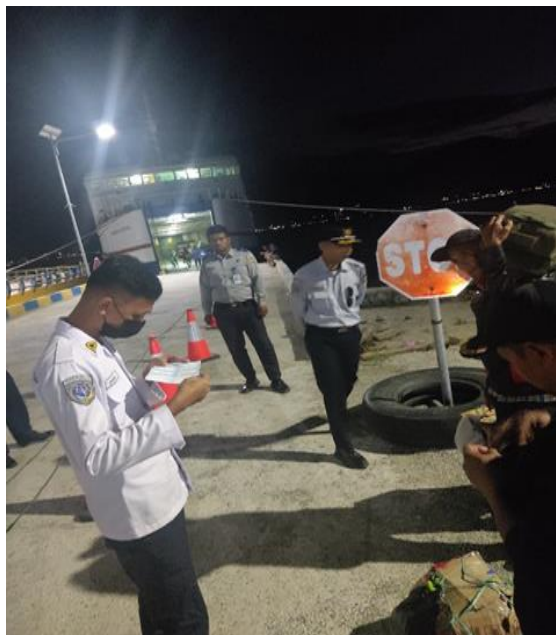


Gambar 4. 11 Kantin

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

i) Pos Pengecekan Tiket

Berfungsi sebagai tempat mengecek tiker penumpang sebelum menaiki kapal.



Gambar 4. 12 Pos Pengecekan Tiket

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

j) Instalasi Air

Berfungsi sebagai tempat pompa air dan jalur air bersih yang mengalir ke Pelabuhan.



Gambar 4. 13 Instalasi Air

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

2) Fasilitas Perairan

a) Dermaga(*Movable Bridge*)

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Taipa merupakan dermaga tipe MB (*Movable Bridge*) yang digunakan untuk akses kapal bongkar muat penumpang dan kendaraan.



Gambar 4. 14 *Movable Bridge*

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

b) Trestle

Trestle adalah struktur berupa jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan.



Gambar 4. 15 *Trestle*

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

c) Rumah *Movable Bridge*(MB)

Rumah MB digunakan untuk mengatur *Movable Bridge* pada dermaga agar dapat di sesuaikan dengan ketinggian muka air.



Gambar 4. 16 Rumah MB

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

d) Bolder

Bolder berfungsi sebagai tempat untuk tambat kapal saat bersandar di dermaga serta menahan gaya tarikan tali tambat di kapal untuk tetap stabil saat proses sandar di dermaga.

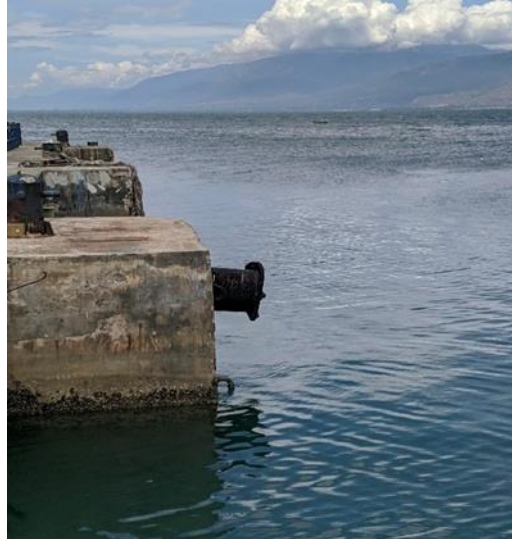


Gambar 4. 17 Bolder

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

e) Fender

Fender berfungsi sebagai peredam gaya benturan antara kapal dengan dermaga pada saat proses sandarnya kapal.



Gambar 4. 18 Fender

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

d. Instansi Pembina Transportasi

1) Struktur Organisasi

Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah merupakan instansi yang bertugas mengawasi Angkutan Penyeberangan yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah.



Gambar 4. 19 Struktur Organisasi BPTD Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah

Sumber : BPTD WIL.XX Provinsi Sulteng

2) Tugas dan Wewenang

a) Kepala BPTD

Kepala BPTD mempunyai tugas menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat mengenai hasil pelaksanaan tugas dan fungsi BPTD secara berkalan atau sewaktu0waktu sesuai kebutuhan. Kepala BPTD harus menyusun analisis jabatan, peta jabatan, analisis beban kerja, uraian tugas, standar kompetensi jabatan, dan evaluasi jabatan terhadap seluruh jabatan di lingkungan BPTD.

b) Seksi Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Komersial dan Perintis

Seksi transportasi sungai, danau, dan penyeberangan komersial dan perintis mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan penyeberangan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan, penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan

sungai, danau, dan penyeberangan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan, pengusulan dan pemantaun tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, serta penyelenggara pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

c) Satuan Pelayanan

Satuan Pelayanan merupakan satuan tugas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPTD, serta melaksanakan tugas berdasarkan penugasan yang diberikan oleh Kepala BPTD.

e. Data Produktivitas Angkutan

1) Produktivitas Angkutan

Berikut ini adalah data produktivitas penumpang dan kendaraan :

a) Produktivitas angkutan pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa lintas Taipa-Kariangau untuk 5 (lima) tahun terakhir.

1) Data Produktivitas Kedatangan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Tabel 4. 5 Data Produktivitas Kedatangan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Taipa

No	Uraian	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Penumpang	3679	2733	4021	4422	3824
2	Golongan I	0	0	0	0	0
3	Golongan II	145	128	173	181	299
4	Golongan III	0	0	0	0	0
5	Golongan IV A	177	153	198	213	271
6	Golongan IV B	89	9768	102	93	132
7	Golongan V A	0	0	42	30	5
8	Golongan V B	299	201	300	339	236
9	Golongan VI A	0	0	0	0	0
10	Golongan VI B	56	37	73	70	91

No	Uraian	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
11	Golongan VII	42	18	31	38	59
12	Golongan VIII	3	3	4	3	6
13	Golongan IX	0	1	0	0	1

Sumber: PT. Jembatan Nusantara,2022.

2) Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan
Penyeberangan Taipa

No	Uraian	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Penumpang	4731	4430	6917	4455	5357
2	Golongan I	0	0	0	0	1
3	Golongan II	344	339	425	321	382
4	Golongan III	8	6	5	28	5
5	Golongan IV A	172	180	288	287	386
6	Golongan IV B	103	120	128	150	145
7	Golongan V A	0	1	0	0	11
8	Golongan V B	321	215	349	273	271
9	Golongan VI A	0	0	0	0	0
10	Golongan VI B	56	68	87	98	154
11	Golongan VII	54	30	33	44	81
12	Golongan VIII	5	4	9	1	5
13	Golongan IX	1	0	0	2	4

Sumber: PT. Jembatan Nusantara,2022.

b) Produktivitas angkutan harian yang diambil selama 14 (empat belas) hari.

1) Data Produktivitas Kedatangan 14 Hari Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan 14 Hari Pelabuhan Penyeberangan Taipa

NO	Tanggal	KEDATANGAN PELABUHAN TAIPA												
		PNP	KENDARAAN GOLONGAN											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	Selasa 15 Mar 2022	145	0	11	0	5	3	0	6	0	1	3	1	0
2	Selasa 22 Mar 2022	116	0	16	1	12	3	0	8	0	3	0	0	0
3	Selasa 29 Mar 2022	181	0	11	0	6	5	0	4	0	2	1	0	1
4	Selasa 05 Apr 2022	135	0	10	0	7	5	0	7	0	3	1	0	0
5	Selasa 12 Apr 2022	165	0	11	0	11	3	0	12	0	1	0	0	0
6	Selasa 19 Apr 2022	210	0	22	1	15	1	0	6	0	2	1	0	0
7	Selasa 26 Apr 2022	285	0	59	0	19	1	0	4	0	2	0	0	0
8	Jumat 6 Mei 2022	111	0	11	0	10	2	0	1	0	0	0	0	0
9	Selasa 10 Mei 2022	187	0	12	0	9	1	0	2	0	3	0	0	0
10	Jumat 13 Mei 2022	157	0	14	0	4	4	0	6	0	3	0	0	0
11	Selasa 17 Mei 2022	121	0	13	2	7	-	0	2	0	2	0	0	0
12	Jumat 20 Mei 2022	79	0	5	1	2	3	0	7	0	3	0	0	0
13	Selasa 24 Mei 2022	145	0	7	0	9	2	0	1	0	1	0	0	0
14	Jumat 27 Mei 2022	120	0	16	3	5	1	0	1	0	1	0	0	0

Sumber: Survey Pribadi, 2022

2) Data Produktivitas Keberangkatan 14 Hari Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Tabel 4. Data Produktivitas Keberangkatan 14 Hari Pelabuhan Penyeberangan Taipa

NO	Tanggal	KEBERANGKATAN PELABUHAN TAIPA												
		PNP	KENDARAAN GOLONGAN											
			I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
1	Selasa 16 Mar 2022	17	0	6	0	6	0	4	1	0	2	0	0	0
2	Selasa 23 Mar 2022	124	0	14	0	7	1	0	4	0	2	1	0	1
3	Selasa 30 Mar 2022	109	0	14	0	7	1	0	4	0	2	0	0	1
4	Selasa 06 Apr 2022	51	0	13	0	12	0	0	12	0	12	0	0	0
5	Selasa 13 Apr 2022	83	0	10	0	6	1	0	7	0	7	0	0	0
6	Selasa 20 Apr 2022	41	0	10	0	8	2	0	7	0	7	0	0	0
7	Selasa 27 Apr 2022	82	0	11	0	8	1	0	4	0	4	2	0	0
8	Jumat 7 Mei 2022	295	0	21	0	12	3	0	6	0	6	0	0	0
9	Selasa 11 Mei 2022	274	0	36	0	22	3	0	4	0	4	0	0	0
10	Jumat 14 Mei 2022	117	0	30	1	17	0	0	5	0	5	1	0	1
11	Selasa 17 Mei 2022	255	0	9	0	11	3	0	3	0	3	0	0	0
12	Jumat 21 Mei 2022	245	0	12	0	23	3	0	3	0	3	0	0	0
13	Selasa 24 Mei 2022	221	0	15	0	4	3	0	2	0	2	0	0	0
14	Jumat 28 Mei 2022	62	0	4	2	4	4	0	3	0	3	2	0	0

Sumber: Survey Pribadi, 2022

3) Jadwal Keberangkatan

Pelabuhan Penyeberangan Taipa melayani lintasan Palu – Balikpapan pada hari selasa dan sabtu. Berikut adalah jadwal keberangkatan kapal lintasan Taipa-Kariangau:

Selasa :22.00 WIB

Sabtu :16.00 WIB

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data

a. Data Produktivitas Penumpang 14 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Berikut merupakan data jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang selama 14 hari. Data ini didapatkan dengan cara survey menghitung jumlah penumpang yang datang dan yang berangkat selama 2 bulan, namun data yang didapatkan hanya 14 hari produktivitas, hal ini dikarenakan Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Taipa hanya 1 minggu sekali pada bulan Maret-April dan 2 kali seminggu pada bulan Mei. Selanjutnya data ini digunakan untuk menentukan jumlah responden kuesioner dengan menggunakan rumus slovin dan perhitungan toilet penumpang.

Tabel 4. 8 Jumlah Penumpang Kedatangan 14 Hari

Pelabuhan Penyeberangan Taipa

No	Tanggal	Kedatangan	
		Pria	Wanita
1	15 Maret 2022	100	45
2	22 Maret 202	85	31
3	29 Maret 2022	143	38
4	5 April 2022	113	22
5	12 April 2022	125	40
6	19 April 2022	210	153
7	26 April 2022	205	80
8	6 Mei 2022	78	33

No	Tanggal	Kedatangan	
		Pria	Wanita
9	10 Mei 2022	98	89
10	13 Mei 2022	98	61
11	17 Mei 2022	73	48
12	20 Mei 2022	58	21
13	24 Mei 2022	97	48
14	27 Mei 2022	75	45
Total Pria Wanita		1556	754
Total		2310	
Rata-rata Pria Wanita		111	54
Rata-rata		82	

Tabel 4. 9 Jumlah Penumpang Keberangkatan 14 Hari

Pelabuhan Penyeberangan Taipa

No	Tanggal	Keberangkatan	
		Pria	Wanita
1	16 Maret 2022	13	4
2	23 Maret 2022	71	53
3	30 Maret 2022	45	34
4	6 April 2022	32	19
5	13 April 2022	53	30
6	20 April 2022	21	20
7	27 April 2022	58	24
8	7 Mei 2022	183	112
9	11 Mei 2022	176	98
10	14 Mei 2022	66	51
11	17 Mei 2022	167	88
12	21 Mei 2022	153	82
13	24 Mei 2022	121	100
14	28 Mei 2022	39	23
Total Pria Wanita		1198	738
Total		1936	
Rata-rata Pria Wanita		85	53
Rata-rata		69	

b. Data Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa



Berikut merupakan data Fasilitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan indikator penilaian yang tertera di lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 pada bagian pelayanan penumpang. Dalam lampiran tersebut terdapat Indikator Penilaian Pelayanan pada penumpang, penilaian pada kendaraan di Pelabuhan, dan penilaian pada kapal di Pelabuhan. Karena judul yang diangkat adalah mengenai Pelayanan Penumpang, maka ruang lingkup di perkecil dan hanya menggunakan Indikator Pelayanan terhadap Penumpang dan terbagi lagi menjadi 3 Pelayanan yaitu; Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan, Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu dan Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki.

Data ini didapatkan dengan cara observasi secara langsung pada ruang lingkup penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai ruang lingkup, dilanjutkan dengan survey menggunakan form yang terdapat pada lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 dibantu dengan menggunakan beberapa peralatan diantaranya alat pengukur suhu ruangan dan *light meter*. Data ini digunakan untuk menentukan sudah berapa persen pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Taipa untuk Penumpang. Untuk menunjang keabsahan data ini, maka ditunjang dengan dokumentasi.

1) Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

a) Keselamatan


Tabel 4. 10 Indikator Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Peralatan Penyelamatan Darurat		
a.1Alat pemadam kebakaran	Alat pemadam kebakaran tersedia dengan jumlah 2 unit, tanggal expired 22 Agustus 2022, unit bisa dipakai dan penempatan strategis yaitu ditempelkan di tembok dekat pintu dan di tiang terminal	Tersedia dengan kondisi baik dan penempatan sesuai. 
a.2Petunjuk Jalur Evakuasi	Tidak tersedia petunjuk arah jalur evakuasi .	Tidak tersedia.
a.3Titik Kumpul Evakuasi	Tidak tersedia titik kumpul evakuasi.	Tidak tersedia.
a.4 Informasi Nomor Telepon Darurat	Informasi nomor telepon darurat tersedia dengan jumlah 2 unit poster yang ditempel. nomor telepon tersedia adalah nomor telepon BPBD Palu, SAR Palu, Rumah Sakit sekitar kota Palu, Pemadam kebakaran dan penyelamatan	Tersedia,mudah terbaca dan penempatan sesuai 

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
	kota Palu. Informasi nomor telepon darurat mudah dibaca dan penempatan strategis, yaitu ditempelkan di kaca terminal yang mudah terbaca oleh penumpang	
b. Fasilitas Kesehatan		
b.1 Perlengkapan P3K	Tidak tersedia Peralatan P3K.	Tidak tersedia
b.2 Kursi Roda	Tidak tersedia Kursi roda	Tidak tersedia

b) Keamanan




Tabel 4. 11 Indikator Keamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan



Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	Tersedia petugas keamanan berseragam dan memiliki identitas di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang, petugas keamanan mudah dilihat, berkeliling disekitar terminal kedatangan dan keberangkatan. Petugas keamanan terdiri dari instansi POLRI dan TNI.	Tersedia 
b. Fasilitas Keamanan		

b.1 CCTV	Tidak tersedia CCTV	Tidak tersedia
b.2 Informasi Gangguan Keamanan	Tidak tersedia nomor telepon pengaduan	Tidak tersedia

c) Kenyamanan

Tabel 4. 12 Indikator Kenyamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lajur Penumpang Kedatangan	Tersedia lajur pemisah penumpang kedatangan yang terpisah dengan kendaraan	Tersedia dengan kondisi baik 
b. Lajur Penumpang Keberangkatan	Tersedia lajur pemisah penumpang keberangkatan yang terpisah dengan kendaraan	Tersedia dengan kondisi baik 
c. Toilet untuk Pria dan Wanita	Jumlah toilet di ruang tunggu adalah 2 toilet pria dan 2 toilet wanita. Areal toilet tidak bersih 100%	Tersedia namun jumlah toilet tidak sesuai dan kondisi tidak baik 
d. Mushola	Mushola tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet	Tersedia dengan kondisi baik

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
	sesuai dengan kapasitas terminal dan areal bersih, tidak berbau	
e. Kantin	Kantin tersedia dan areal bersih tidak berbau	Tersedia dengan kondisi baik 
f. Lampu Penerangan	rata-rata itensitas cahaya di terminal kedatangan dan keberangkatan adalah 133.37 lux	Tersedia dengan kondisi tidak baik 

1) Data Survey Itensitas Cahaya

Tabel 4. 13 Data Survey Itensitas Cahaya di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan dalam Lux



Tanggal	Waktu				
	15.00 WITA	17.00 WITA	19.00 WITA	21.00 WITA	Rata-rata
15-Mar	140.3	121.1	125.3	120.1	126.7
22-Mar	135.1	122.3	126.4	130.1	128.475




Tanggal	Waktu				Rata-rata
	15.00 WITA	17.00 WITA	19.00 WITA	21.00 WITA	
29-Mar	155.1	131.3	131.2	123.4	135.25
5-Apr	137.8	136.6	135.5	130.2	135.025
12-Apr	132.7	127.6	125.6	120.1	126.5
19-Apr	133.6	121.1	127.5	120.9	125.775
26-Apr	178.9	150.1	121.6	121.2	142.95
6-Mei	176.5	147.9	150.3	149.9	156.15
10-Mei	156.4	139.7	139.8	130.1	141.5
13-Mei	131.1	129.1	128.3	126.9	128.85
17-Mei	127.9	127.6	120.1	120.1	123.925
20-Mei	121.6	120.5	130.6	129.7	125.6
24-Mei	131.7	130.9	135.3	135.2	133.275
27-Mei	136.6	135.7	136.4	134.9	135.9
31-Mei	133.1	136.1	135.3	134.3	134.7
Rata-rata					133.37




d) Kemudahan/Keterjangkauan

Tabel 4. 14 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Terminal
Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Informasi Pelayanan		
a.1 Denah/Layout terminal	Tidak tersedianya denah/layout pelabuhan	Tidak tersedia
b. Informasi Keberangkatan, Kedatangan dan Gangguan Perjalanan Kapal		
b.1 Informasi Melalui Audio Speaker	Tidak tersedia informasi dalam bentuk Audio Speaker	Tidak tersedia

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
b.2 Informasi Melalui Visual	Informasi melalui visual mengenai informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang, tersedia 4 unit yang mudah dibaca dan ditempatkan di tempat strategis yang mudah dilihat oleh penumpang di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang	Tersedia, mudah terbaca dan penempatan sesuai 
c. Informasi Angkutan Lanjutan		
c.1 Informasi Melalui Visual	Informasi melalui visual mengenai angkutan lanjutan tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang berupa poster yang ditempelkan di sekitar terminal dan mudah terbaca karena ditempatkan di tempat yang strategis sehingga mudah dilihat oleh penumpang pelabuhan	Tersedia, mudah terbaca dan penempatan sesuai 
d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Tersedia informasi dalam bentuk visual tentang layanan informasi penumpang berupa nomor telepon contact center	Tersedia dan penempatan strategis

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
	<p>Pelabuhan,yaitu contact center PT. Jembatan Nusantara terkait dengan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal, dan <i>contact center</i> pegawai pelabuhan untuk informasi operasi Pelabuhan yang ditempel disekitar terminal kedatangan dan keberangkatan yang memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi, mudah terbaca dan ditempatkan di tempat yang strategis</p>	
<p>e. Pelayanan Bagasi Penumpang</p>	<p>Pelayanan bagasi penumpang atau porter tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan, petugas mudah dilihat dan berseragam</p>	<p>Tersedia dan sesuai</p> 
<p>f. Tempat Parkir</p>		
<p>f.1 Lahan Parkir Kendaraan Roda 2(dua)</p>	<p>Tersedia lahan parkir untuk kendaraan roda 2(dua) di sekitar terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang, sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar di waktu parkir</p>	<p>Tersedia dan kondisi baik</p> 
<p>f.2 Lahan Parkir Kendaraan Roda 4</p>	<p>Tersedia lahan parkir untuk kendaraan roda 4(empat) di sekitar</p>	<p>Tersedia dan kondisi baik</p>

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
	terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang, sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar	
f.3 Lajur Masuk/ Keluar Kendaraan	Tersedia lajur pemisah keluar dan masuk kendaraan di terminal kedatangan dan keberangkatan dengan sirkulasi kendaraan masuk dan keluar lancar	 
f.4 Petugas Parkir	Tidak tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak tersedia

e) Kehandalan/Keteraturan

Tabel 4. 15 Indikator Kehandalan/Keteraturan Terminal
Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Ketersediaan Loker	Tersedia loket untuk pembelian tiket penumpang dan kendaraan di terminal kedatangan dan keberangkatan dengan jumlah 1 unit loket	Tersedia

		
b. Waktu antri di Loket	rata-rata waktu antri di loket, yaitu 5.12 menit	Tidak Sesuai 

1) Survey Waktu Antri Loket

a) Hari Selasa

Tabel 4. 16 Data Survey Waktu Antri di Loket Hari Selasa dalam Menit

	17.00 WITA					19.00 WITA					21.00 WITA					
Tanggal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Rata-Rata
16-Mar	4.31	5.13	4	3	5	6	5.45	6	4.32	3.13	5.33	4.13	5	4.49	5	4.686
23-Mar	7.89	5	4.45	3.25	7.33	5	4.45	5	5.43	5.39	6.01	5.43	4.43	4	4	5.137333
30-Mar	4.34	5.56	5.32	5.01	5.43	6.09	7.55	4.34	5.09	6.59	4.39	4.34	5.32	8	5	5.491333
6-Apr	8.56	7.43	7.55	8.34	6.32	6	7.03	5.06	5.03	6.49	4.34	5.33	5	4.01	5	6.099333
13-Apr	7.5	7.09	6.5	7.07	5.55	6.09	5.03	5.01	5.47	6.09	5.07	4.33	3.5	5.9	4.01	5.614
20-Apr	5	5.33	3.33	5.6	6.1	3.88	5.66	5.09	6.44	5.09	5.4	4.5	5.69	7	8	5.474
27-Apr	4.55	3.2	3.44	3	6.09	7	5.09	5	5.49	6.01	6	3.45	8.03	4.5	5.58	5.095333
11-Mei	6.09	6.05	5.59	7.09	5.59	4.45	4.09	5.04	5.03	4.43	4.4	4	4.45	5	7.09	5.226
17-Mei	6.09	4.45	4.34	4.44	3.21	3.09	2.09	3.09	4.45	4.59	2.59	3.51	4.09	5.09	4.45	3.971333
24-Mei	6.09	5.09	4.09	7.51	4.49	7.09	5.5	6.39	5.27	5.44	4.09	5.09	5.04	5	4.59	5.384667
31-Mei	6	3.4	4	5.09	6.31	4.21	4.44	5.67	7	7.19	4.17	5.56	5.01	4.03	4	5.072
Rata-Rata																5.204667

b) Hari Jumat

Tabel 4. 17 Data Survey Waktu Antri di Loker Hari Jumat dalam Menit

tanggal	13.00 WITA					14.00 WITA					15.00 WITA					Rata-Rata
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7-Mei	5.09	7.09	5.55	4.32	3.45	3.01	7.09	6.55	4.23	3.09	6.09	7	5.19	5.09	4.55	5.202857
14-Mei	6.05	4.44	3.21	5.09	7.09	5	5.49	4.09	5.39	5.56	4.5	5.09	5.03	4.51	3.21	5.038571
21-Mei	7.09	3.33	4.55	6.12	3.09	5.77	3.01	2	2.13	5.09	6	7	6.09	5	3.32	4.733571
28-Mei	5	6.09	4.09	5	7.12	6.49	5.09	3.19	7.1	4.5	5.59	4.09	6.29	5.09	5.09	5.337857
Rata-rata															5.036667	

f) Kesetaraan

Tabel 4. 18 Indikator Kesetaraan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas bagi Penumpang Cacat(<i>difable</i>)	Tidak tersedia lajur khusus untuk penumpang cacat	Tidak tersedia

2) Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

a) Keselamatan


Tabel 4. 19 Indikator Keselamatan Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Peralatan Penyelamatan Darurat		
a.1 Alat Pemadam Kebakaran	Tidak tersedia APAR	Tidak tersedia
a.2 Petunjuk Jalur Evakuasi	Tidak tersedia petunjuk arah jalur evakuasi	Tidak tersedia
b. Fasilitas Kesehatan		
b.1 Perlengkapan P3K	Tidak tersedia Perlengkapan P3K	Tidak tersedia

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
b.2 Klinik/Pos Kesehatan	Tidak tersedia Klinik/Pos Kesehatan	Tidak tersedia

b) Keamanan

Tabel 4. 20 Indikator Keamanan Ruang Tunggu

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	Tersedia petugas keamanan berseragam, menggunakan identitas dan mudah dilihat di sekitar ruang tunggu. Petugas Keamanan tersebut mulai dari Pihak POLRI dan TNI sampai dengan pihak keamanan Pelabuhan	Tersedia 
b. Fasilitas Keamanan		
b.1 CCTV	Tidak tersedia CCTV	Tidak tersedia

c) Kenyamanan

Tabel 4. 21 Indikator Kenyamanan Ruang Tunggu

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Ruang Tunggu	Ruang tunggu tersedia dengan luas 300 m ² , berbau yang berasal dalam areal penumpang	Tersedia namun kondisi tidak baik 
b. Fasilitas	Tersedia fasilitas	Tersedia dengan

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
Pengatur Suhu	pengatur suhu di ruang tunggu 1 unit, namun kondisi fasilitas pengatur suhu sudah tidak layak pakai. Suhu rata-rata 28.05°C	kondisi tidak baik 
c. WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita	Jumlah toilet di ruang tunggu adalah 2 toilet pria dan 2 toilet wanita dan areal tidak bersih 100% dan berbau yang berasal dalam toilet	Tersedia namun kondisi tidak baik 
d. Lampu Penerangan	Rata-rata intensitas cahaya di ruang tunggu 243.70 lux	Tersedia dengan kondisi baik 

1) Data Survey Suhu di Ruang Tunggu

Tabel 4. 22 Data Survey Suhu di Ruang Tunggu dalam °C

Tanggal	Waktu				Rata-rata
	12.00 WITA	15.00 WITA	18.00 WITA	21.00 WITA	
16-Mar	30	29.9	26.7	25	27.9
23-Mar	27.9	21	29	28	26.475
30-Mar	29.3	26	27.5	28	27.7
6-Apr	27	26.7	28.4	27.9	27.5

Tanggal	Waktu				
	12.00 WITA	15.00 WITA	18.00 WITA	21.00 WITA	Rata-rata
13-Apr	28	27.3	29.9	27.9	28.275
20-Apr	28.4	28.8	28.7	26.9	28.2
27-Apr	28	28.2	27.9	27	27.775
7-Mei	30	31.6	22.3	25	27.225
11-Mei	29.2	27.9	28.9	27	28.25
14-Mei	30.01	29	28.7	24	27.9275
17-Mei	29.44	27.9	28.9	27	28.31
21-Mei	30.5	24	23.5	29	26.75
24-Mei	31.03	29.9	29	28.03	29.49
28-Mei	29.09	30	29.6	30	29.6725
31-Mei	28.2	30.09	30.1	29	29.3475
Rata-rata					28.05


2) Data Survey Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu

Tabel 4. 23 Data Survey Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu dalam Lux

Tanggal	Waktu				Rata-rata
	15.15 WITA	17.15 WITA	19.15 WITA	21.15 WITA	
15-Mar	240.6	240.3	240.6	239.7	240.3
22-Mar	240.5	240	239.1	230.1	237.425
29-Mar	247	243.3	241	239.9	242.8
5-Apr	236	235.9	235.9	234.1	235.475
12-Apr	245.9	236.6	235.6	230	237.025
19-Apr	239	237.9	237	233.6	236.875
26-Apr	278	250.8	249	239.9	254.425
6-Mei	236.7	233	231	230.1	232.7
10-Mei	234.5	231.2	230.9	229.1	231.425
13-Mei	235.6	234.8	233.8	230.1	233.575
24-Mei	267.8	265.3	263.1	231.9	257.025
27-Mei	235.8	231	230.9	205	225.675
31-Mei	278.2	275.6	273.4	271.6	274.7
Rata-rata					243.68

d) Kemudahan/Keterjangkauan

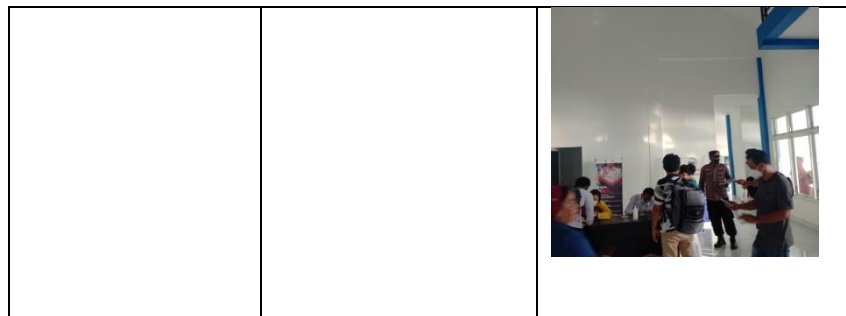
Tabel 4. 24 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal		
a.1 Informasi Melalui Audio Speaker	Tidak tersedia informasi dalam bentuk audio speaker	Tidak tersedia
a.2 Informasi Melalui Visual	Informasi gangguan perjalanan kapal dalam media visual atau yang terlihat oleh mata tersedia sebanyak 4 buah dalam bentuk pengumuman di ruang tunggu, mudah terbaca dan penempatan strategis yaitu ditempelkan dikaca ruang tunggu sehingga memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi mengenai gangguan perjalanan kapal apabila terjadi gangguan perjalanan kapal	Tersedia, kondisi baik dan penempatan sesuai 

e) Keandalan/Keteraturan

Tabel 4. 25 Indikator Keandalan/Keteraturan Ruang Tunggu

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
Ketersediaan Petugas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tersedia



f) Kesetaraan

Tabel 4. 26 Indikator Kesetaraan Ruang Tunggu

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas bagi Penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tidak tersedia lajur khusus untuk penumpang cacat(<i>difable</i>)	Tidak tersedia
b. Ruang Ibu Menyusui	Tidak tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui	Tidak tersedia

3) Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

a) Keamanan


Tabel 4. 27 Indikator Keamanan Jalur Pejalan Kaki

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas Keamanan		
a.1 CCTV	Tidak tersedia CCTV	Tidak tersedia

b) Kenyamanan

Tabel 4. 28 Indikator Kenyamanan Jalur Pejalan Kaki

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lampu	intensitas cahaya rata-	Tersedia dengan sesuai

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
Penerangan	rata 224.71 lux	

1) Data Survey Intensitas Cahaya

Tabel 4. 29 Data Survey Intensitas Cahaya di Jalur Pejalan Kaki dalam Lux

Tanggal	Waktu				rata-rata
	15.00 WITA	17.00 WITA	19.00 WITA	21.00 WITA	
15-Mar	223	221.9	220.3	219.8	221.25
22-Mar	221	219.8	219.6	215.5	218.975
29-Mar	231.4	231.2	230.7	231.4	231.175
5-Apr	221.8	220.9	223.2	221.9	221.95
12-Apr	229	221.1	220.9	219.8	222.7
19-Apr	225.6	221.6	220.1	220	221.825
26-Apr	231.2	229.9	227.7	224.4	228.3
6-Mei	243.7	243.1	240.1	239.9	241.7
10-Mei	213.6	212.2	211.9	210.6	212.075
13-Mei	240.8	240.7	240.1	239.8	240.35
17-Mei	239.7	231.1	230.1	229.7	232.65
20-Mei	223.1	221.1	219.8	215.8	219.95
24-Mei	233.2	223.1	212.3	210.9	219.875
27-Mei	221.1	220.1	219.8	217.8	219.7
31-Mei	220.9	219.8	216.7	215.7	218.275
Rata-rata					224.72

c) Kesetaraan

Tabel 4. 30 Indikator Kesetaraan Jalur Perjalanan kaki

Uraian Penilaian	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (difiable)	Tidak tersedianya lajur khusus penumpang cacat(<i>difiable</i>)	Tidak tersedia

c. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Berikut merupakan data mengenai uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pernyataan yang dituangkan dalam kuesioner. Data ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner ke 30 Responden, jumlah ini sehubungan dengan mulai tidak berubahnya nilai r tabel setelah angka 30 (Harrington, 2009). Selanjutnya hasil jawaban responden tersebut direkap ke *Microsoft Excel* untuk memudahkan pengelolaan data dengan menggunakan aplikasi SPSS. Selanjutnya data yang berada pada aplikasi *Microsoft Excel* dicopy lalu dipaste ke aplikasi SPSS, dalam aplikasi SPSS barulah data tersebut diolah dengan menggunakan fungsi *Bivariate*, lalu *Corelate*. Maka didapatkan data r hitung. Setelah didapatkan R hitung, lalu data diolah kembali maka didapatkan data *Cronbach Alpha*. r hitung digunakan untuk menentukan validitas, sedangkan *Cronbach Alpha* digunakan untuk menentukan Reliabilitas. Kuesioner layak disebarkan apabila telah teruji validitas maupun reliabilitas, maka untuk itulah data ini dikumpulkan.

1) Uji Validitas

Berikut merupakan data r hitung yang didapatkan dari hasil rekap jawaban rata-rata 30 responden mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan menggunakan bantuan aplikasi

SPSS . 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.

Tabel 4. 31 Data r Hitung Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Atribut	r Hitung	
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
A1	0.621	0.535
A2	0.632	0.502
A3	0.671	0.697
A4	0.733	0.598
B1	0.587	0.566
B2	0.773	0.592
B3	0.827	0.673
C1	0.463	0.615
C2	0.694	0.510
C3	0.577	0.602
C4	0.583	0.501
D1	0.709	0.585
D2	0.760	0.515
D3	0.542	0.416
D4	0.709	0.433
E1	1	0.795
F1	0.549	0.498
F2	0.607	0.515
F3	0.562	0.471
F4	0.484	0.739

2) Uji Reliabilitas

Berikut merupakan data cronbach alpha yang digunakan untuk uji reliabilitas tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. *Cronbach alpha* didapatkan dengan cara memasukkan data

kuesioner 30 responden ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *analyze>scale>reliability*, setelah itu akan muncul output yang berisikan *cronbach alpha*.

Tabel 4. 32 Data Cronbach Alpha

Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Cronbach Alpha	
	Kinerja	Kepentingan
Keselamatan	0.760	0.702
Keamanan	0.791	0.791
Kenyamanan	0.705	0.711
Kemudahan/Keterjangkauan	0.768	0.610
Kehandalan/Keteraturan	1	0.885
Kesetaraan	0.680	0.680

d. Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

Berikut merupakan data tingkat kepuasan pengguna jasa. Data ini didapatkan dengan cara mengumpulkan jawaban dari 100 responden mengenai pernyataan yang berkaitan dengan kinerja dan kepentingan penumpang

Tabel 4. 33 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

No Atribut (X,Y)	Tingkat kepentingan rata-rata/Mean Importance Score(MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata/Mean Satisfaction Index(MSI)	Weight Factor(WF) %	Weight Score(WS) %
A1	3.42	1.62	5.50	8.90
A2	3.14	1.79	5.05	9.04
A3	3.07	1.76	4.94	8.67
A4	3.08	1.9	4.95	9.41
B1	3.14	1.97	5.05	9.94
B2	3.15	1.73	5.06	8.76
B3	3.03	1.64	4.87	7.998
C1	2.98	1.93	4.80	9.25
C2	3.2	1.95	5.14	10.03

No Atribut (X,Y)	Tingkat kepentingan rata-rata/Mean Impoertance Score(MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata/Mean Satisfaction Index(MSI)	Weight Factor(WF) %	Weight Score(WS) %
C3	3.28	1.9	5.27	10.01
C4	3.1	1.89	4.98	9.42
D1	2.82	1.78	4.53	8.07
D2	3.09	1.68	4.97	8.34
D3	3.34	1.73	5.37	9.29
D4	2.95	1.92	4.74	9.11
E1	2.92	1.95	4.69	9.15
F1	3.07	1.67	4.94	8.24
F2	3.23	1.84	5.19	9.5
F3	3.18	1.7	5.11	8.69
F4	3.01	1.61	4.84	7.79
TOTAL	62.2	35.98	100	179.70

e. Data Perbaikan Utama dan Peningkatan Kualitas dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

1) Data Kesenjangan (*GAP Importance Performance*)

Berikut merupakan data kesenjangan antara tingkat kinerja dan kepentingan yang didapatkan dari rata-rata jawaban responden mengenai tingkat kinerja dan kepentingan yang menghasilkan data kesenjangan antara kinerja yang diberikan dengan kepentingan bagi penumpang.

Tabel 4. 34 Data Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

No	Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata rata kinerja	Rata rata kepentingan	GAP rata rata
Keselamatan							
1	A1	1.62	3.42	-1.8	1.77	3.18	-1.41
2	A2	1.79	3.14	-1.35			
3	A3	1.76	3.07	-1.31			
4	A4	1.9	3.08	-1.18			
Keamanan							

No	Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata rata kinerja	Rata rata kepentingan	GAP rata rata
5	B1	1.97	3.14	-1.17	1.78	3.11	-1.33
6	B2	1.73	3.15	-1.42			
7	B3	1.64	3.03	-1.39			
Kenyamanan							
8	C1	1.93	2.98	-1.05	1.92	3.14	-1.22
9	C2	1.95	3.2	-1.25			
10	C3	1.9	3.28	-1.38			
11	C4	1.89	3.1	-1.21			
Kemudahan/keterjangkauan							
12	D1	1.78	2.82	-1.04	1.78	3.05	-1.27
13	D2	1.68	3.09	-1.41			
14	D3	1.73	3.34	-1.61			
15	D4	1.92	2.95	-1.03			
Kehandalan/keteraturan							
16	E1	1.95	2.92	-0.97	1.95	2.92	-0.97
Kesetaraan							
17	F1	1.67	3.07	-1.4	1.70	3.12	-1.42
18	F2	1.84	3.23	-1.39			
19	F3	1.7	3.18	-1.48			
20	F4	1.61	3.01	-1.4			
Rata-rata					1.82	3.09	-1.27

2) Kuadran

Berikut merupakan data pemetaan berdasarkan kuadran yang didapatkan dari rekap jawaban responden mengenai kinerja yang diberikan dan kepentingan penumpang menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel 4. 35 Data Pemetaan Kuadran

Kuadran	No atribut	atribut	Rata rata kinerja(Xi)	Rata rata kepentingan(Yi)
I	1	A1	1.62	3.42
	2	A2	1.79	3.14
	6	B2	1.73	3.34
	14	D3	1.73	3.34
	19	F3	1.7	3.18
II	5	B1	1.97	3.14
	9	C2	1.95	3.2
	10	C3	1.9	3.28
	18	F2	1.84	3.23
III	3	A3	1.76	3.07
	7	B3	1.64	3.03
	12	D1	1.78	2.82
	13	D2	1.68	3.09
	17	F1	1.67	3.07
	20	F4	1.61	3.01
IV	4	A4	1.9	3.08
	8	C1	1.93	2.98
	11	C4	1.89	3.1
	15	D4	1.92	2.95
	16	E1	1.95	2.92
Rata rata			1.80	3.11

2. Analisis Data

a) Analisis Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang

Berikut merupakan analisis pelayanan penumpang yang telah diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan penyeberangan Taipa. Analisis data ini berdasarkan dari data yang telah didapatkan selama melaksanakan survey mengenai standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa dengan menggunakan landasan hukum Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 tentang pedoman penilaian terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan.

1) Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Berdasarkan dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di Pelabuhan khususnya di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang diukur berdasarkan 6 indikator. Indikator tersebut adalah indikator: Keselamatan; Keamanan; Kenyamanan; Kemudahan/ Keterjangkauan; Keandalan/Keteraturan; Kesetaraan.

a) Keselamatan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator keselamatan adalah:

1) Peralatan Penyelamatan Darurat

Peralatan penyelamatan darurat yang dinilai adalah:

a) Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran di terminal kedatangan dan keberangkatan sudah memenuhi standar karena tersedia minimal 1 unit, bisa dipakai dan strategis.

b) Petunjuk Jalur Evakuasi

Petunjuk jalur evakuasi tidak memenuhi standar karena tidak tersedia petunjuk jalur evakuasi.

c) Titik Kumpul Evakuasi

Titik kumpul evakuasi tidak memenuhi standar karena tidak tersedia titik kumpul evakuasi.

d) Informasi Nomor Telepon Darurat

Informasi Telepon Darurat sudah memenuhi standar karena unit tersedia, mudah terbaca dan ditempatkan ditempat yang strategis.

2) Fasilitas Kesehatan

Penilaian fasilitas kesehatan adalah berupa:

a) Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K tidak memenuhi standar karena unit Perlengkapan P3K tidak tersedia.

b) Kursi Roda

Kursi roda tidak memenuhi standar karena unit kursi roda tidak tersedia.

b) Keamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator keamanan adalah:

1) Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas

Petugas keamanan berseragam dan identitas sudah memenuhi standar karena petugas tersedia, menggunakan seragam dan identitas dan mudah dilihat.

2) Fasilitas Keamanan

Penilaian fasilitas keamanan adalah berupa:

a) CCTV

CCTV tidak memenuhi standar karena unit CCTV tidak tersedia.

b) Informasi Gangguan Keamanan

Informasi gangguan keamanan tidak memenuhi standar karena tidak tersedianya stiker nomor telepon pengaduan minimal 1 unit.

c) Kenyamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator kenyamanan adalah:

1) Lajur Penumpang Kedatangan

Lajur penumpang kedatangan memenuhi standar karena tersedia dan berfungsi dengan baik.

2) Lajur Penumpang Keberangkatan

Lajur penumpang keberangkatan memenuhi standar karena tersedia dan berfungsi dengan baik.

3) Toilet untuk Pria dan Wanita

Jumlah rata-rata penumpang pria berdasarkan data produktivitas 14 hari: 98 orang.

Kebutuhan toilet untuk penumpang pria adalah 2 toilet, berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, 1 toilet menampung 50 orang. Maka untuk toilet pria dan wanita tidak memenuhi standar, karena jumlah toilet wanita tidak dua kali jumlah toilet pria sesuai dengan standar penilaian berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, selain itu juga areal toilet tidak bersih 100% dan berbau

4) Mushola

Mushola telah memenuhi standar karena tersedia dengan kondisi baik.

5) Kantin

Kantin telah memenuhi standar karena tersedia dengan kondisi baik.

6) Lampu Penerangan

Berdasarkan hasil survey yang terdapat pada tabel 4.13 bagian penyajian data, maka untuk rata-rata intensitas cahaya di terminal kedatangan dan keberangkatan adalah 133.37 lux. Maka untuk lampu penerangan belum memenuhi standar karena tersedia namun intensitas cahaya tidak berada pada rentang 200-300 lux.

d) Kemudahan/Keterjangkauan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator kemudahan/keterjangkauan adalah:

1) Informasi Pelayanan

Penilaian informasi pelayanan adalah berupa:

a) Denah/Layout Terminal

Denah/layout terminal tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit denah/layout terminal.

b) Tarif Masuk

Tarif masuk sudah memenuhi standar karena tersedianya informasi biaya, mudah terbaca dan penempatan strategis.

2) Informasi Keberangkatan, Kedatangan dan Gangguan Perjalanan Kapal

Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal dibagi dalam dua bentuk informasi, yaitu:

a) Informasi melalui audio speaker

Informasi melalui audio speaker tidak memenuhi standar karena tidak tersedia informasi melalui audio speaker.

b) Informasi melalui visual

Informasi melalui visual sudah memenuhi standar karena tersedia informasi kedatangan dan keberangkatan penumpang dalam bentuk visual, mudah terbaca dan penempatan strategis.

3) Informasi angkutan lanjutan

Informasi angkutan lanjutan disampaikan melalui:

a) Informasi melalui visual

Informasi melalui visual sudah memenuhi standar karena tersedia informasi angkutan lanjutan dalam bentuk visual, mudah terbaca dan penempatan strategis.

4) Fasilitas layanan informasi penumpang

Fasilitas layanan informasi penumpang sudah memenuhi standar karena tersedia unit layanan informasi dan penempatan strategis.

5) Tempat Parkir

Yang termasuk dalam penilaian tempat parkir adalah:

a) Lahan Parkir Kendaraan Roda 2(dua)

Lahan parkir kendaraan roda 2(dua) sudah memenuhi standar karena tersedia lahan parkir kendaraan roda 2(dua) dan sirkulasi keluar masuk kendaraan lancar.

b) Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)

Lahan parkir kendaraan roda 4(empat) sudah memenuhi standar karena tersedia lahan parkir kendaraan roda 4(empat) dan sirkulasi keluar masuk kendaraan lancar.

c) Lajur Masuk/Keluar Kendaraan

Lajur masuk/keluar kendaraan sudah memenuhi standar karena tersedia lajur masuk/keluar dan sirkulasi masuk/keluar kendaraan lancar.

d) Petugas Parkir

Petugas parkir tidak memenuhi standar karena tidak tersedia petugas parkir.

e) Pelayanan Bagasi Penumpang

Pelayanan bagasi penumpang sudah memenuhi karena tersedia petugas bagasi penumpang, berseragam dan mudah dilihat.

e) Kehandalan/Keteraturan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator kehandalan/keteraturan adalah:

1) Ketersediaan Loker

Ketersediaan loket sudah memenuhi standar karena tersedia loket untuk pembelian tiket.

2) Waktu antri di loket

Berdasarkan data survey waktu antri di loket pada tabel 4.16 dan tabel 4.17 di bagian penyajian data, didapatkan rata-rata waktu antri di loket, yaitu 5.12 menit. Maka untuk waktu antri di loket tidak memenuhi standar karena waktu antri di loket lebih dari 5 menit, sedangkan berdasarkan standar, waktu antri di loket harus kurang dari 5 menit per penumpang.

f) Kesetaraan

Pelayanan penumpang yang dinilai di terminal kedatangan dan keberangkatan untuk indikator kesetaraan adalah:

1) Fasilitas bagi penumpang cacat(*diffable*)

Fasilitas bagi penumpang cacat(*difable*) tidak memenuhi standar karena tidak tersedia fasilitas bagi penumpang cacat(*difable*) berupa lajur khusus.

2) Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Berdasarkan dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di Pelabuhan khususnya di Ruang Tunggu diukur berdasarkan 6 indikator. Indikator tersebut adalah indikator : Keselamatan; Keamanan; Kemudahan/ Keterjangkauan; Keandalan/ Keteraturan; Kesetaraan.

a) Keselamatan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator keselamatan adalah:

1) Peralatan penyelamatan darurat

Penilaian peralatan penyelamatan darurat adalah berupa:

a) Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit alat pemadam kebakaran.

b) Petunjuk Jalur Evakuasi

Petunjuk jalur evakuasi tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit petunjuk jalur evakuasi.

2) Fasilitas Kesehatan

Yang termasuk dalam penilaian fasilitas kesehatan di ruang tunggu adalah:

a) Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit perlengkapan P3K.

b) Klinik/Pos Kesehatan

Klinik/Pos Kesehatan tidak memenuhi standar karena tidak tersedia klinik/pos kesehatan..

b) Keamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator keamanan adalah:

1) Petugas keamanan berseragam dan Identitas

Petugas keamanan berseragam dan identitas sudah memenuhi standar karena tersedia petugas keamanan, berseragam dan identitas serta mudah dilihat.

2) Fasilitas Keamanan

Yang termasuk dalam penilaian fasilitas keamanan di ruang tunggu adalah:

a) CCTV

CCTV tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit CCTV.

c) Kenyamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator kenyamanan adalah:

1) Ruang Tunggu

Ruang tunggu tersedia dengan luas 300 m². Berdasarkan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, luas ruang tunggu cukup untuk menampung penumpang dengan luas 0.5 m².

$$a = A/ n$$

Keterangan:

a = luasan untuk 1 orang

A = luas ruang tunggu eksisting

n = jumlah penumpang terbanyak perhari per trip (295 orang)

$$\begin{aligned} a &= 300/295 \\ &= 1.02 \text{ m}^2 \end{aligned}$$

Jadi, luas ruang tunggu telah memenuhi karena luas ruang tunggu untuk 1 orang adalah 1.02 m² .

Sedangkan untuk kondisi tidak memenuhi karena areal tidak bersih 100% . Maka untuk ruang tunggu belum memenuhi standar karena luas sudah memenuhi standar, namun areal tidak bersih 100% .

2) Fasilitas pengatur suhu

Tersedia fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu 1 unit. Berdasarkan data survey pada tabel 4.22 di bagian penyajian data, didapatkan rata-rata suhu 28.05°C. Maka untuk fasilitas pengatur suhu belum memenuhi standar karena unit tersedia namun kondisi suhu tidak sesuai standar.

3) Wc/Kamar mandi untuk pria dan wanita

Jumlah rata-rata penumpang pria berdasarkan data produktivitas 14 hari: 98 orang
Kebutuhan toilet untuk penumpang pria adalah 2 toilet karena berdasarkan standar Perdirjen Perhubungan

Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa 1 toilet untuk 50 penumpang. Jumlah toilet di ruang tunggu adalah 2 toilet pria dan 2 toilet wanita. Areal toilet tidak bersih 100%. Maka untuk toilet pria dan wanita tidak memenuhi standar, karena jumlah toilet wanita tidak dua kali jumlah toilet pria sesuai dengan standar penilaian berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, selain itu juga areal toilet tidak bersih 100% dan berbau.

4) Lampu penerangan

Berdasarkan data hasil survey pada tabel 4.23 di bagian penyajian data, didapatkan rata-rata intensitas cahaya di ruang tunggu 243.70 lux. Maka untuk lampu penerangan memenuhi standar karena unit tersedia dan intensitas cahaya berada diantara 200-300 lux.

d) Kemudahan/Keterjangkauan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator kemudahan/keterjangkauan adalah:

1) Informasi gangguan perjalanan kapal

Penilaian informasi gangguan perjalanan kapal yang dinilai di ruang tunggu adalah melalui:

a) Informasi melalui audio speaker

Informasi melalui audio speaker tidak memenuhi standar karena tidak tersedia informasi melalui audio speaker.

b) Informasi Melalui Visual

Informasi melalui visual memenuhi standar karena tersedia, mudah dibaca dan penempatan strategis.

e) Keandalan/Keteraturan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator keandalan/keteraturan adalah:

1) Ketersediaan Petugas

Ketersediaan petugas sudah memenuhi standar karena petugas tersedia dengan menggunakan seragam dan identitas serta mudah dilihat.

f) Kesetaraan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator kesetaraan adalah:

1) Fasilitas bagi penumpang cacat (*difable*)

Penilaian fasilitas bagi penumpang cacat(*difable*) di ruang tunggu adalah berupa:

a) Lajur khusus untuk penumpang cacat (*difable*)

Fasilitas bagi penumpang cacat (*difable*) tidak memenuhi standar karena tidak tersedia lajur khusus bagi penumpang cacat (*difable*).

b) Ruang ibu menyusui

Ruang ibu menyusui tidak memenuhi standar karena tidak tersedia ruang ibu menyusui.

3) Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

Berdasarkan dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di Pelabuhan khususnya di jalur pejalan kaki diukur berdasarkan 3 indikator. Indikator tersebut adalah indikator: Keamanan; Kenyamanan; Kesetaraan.

a) Keamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di jalur pejalan kaki untuk indikator keamanan adalah:

1) Fasilitas Keamanan

Penilaian fasilitas keamanan adalah berupa:

a) CCTV

CCTV tidak memenuhi standar karena tidak tersedia unit CCTV di jalur pejalan kaki.

b) Kenyamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai di jalur pejalan kaki untuk indikator kenyamanan adalah:

1) Lampu penerangan

Lampu penerangan tersedia di jalur pejalan kaki pelabuhan penyeberangan Taipa dengan intensitas cahaya rata-rata berdasarkan hasil survey pada tabel 4.29 di bagian penyajian data didapatkan 224.71 lux. Maka untuk lampu penerangan sudah memenuhi standar karena tersedia dan dengan intensitas cahaya 200-300 lux.

c) Kesetaraan

Pelayanan penumpang yang dinilai di jalur pejalan kaki untuk indikator kesetaraan adalah:

1) Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (*difable*)

Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (*difable*) tidak memenuhi standar karena tidak tersedia lajur khusus bagi penumpang cacat (*difable*).

Berdasarkan analisis pemenuhan standar pelayanan penumpang di terminal kedatangan dan keberangkatan, di ruang tunggu, dan di jalur pejalan kaki diatas maka dapat didapatkan pelayanan yang sudah memenuhi, belum memenuhi, dan tidak memenuhi. Berikut hasil analisis pemenuhan standar pelayanan penumpang:

1) Terminal kedatangan dan keberangkatan

Tabel 4. 36 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
A. KESELAMATAN		
1	a. Peralatan Penyelamatan darurat	
	a.1 alat pemadam kebakaran	Memenuhi

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
	a.2 petunjuk jalur evakuasi	Tidak memenuhi
	a.3 titik kumpul evakuasi	Tidak memenuhi
	a.4 informasi nomor telepon darurat	Memenuhi
2	b. Fasilitas Kesehatan	
	b.1 Perlengkapan P3K	Tidak memenuhi
	b.2 Kursi roda	Tidak memenuhi
B. KEAMANAN		
1	a. Petugas keamanan berseragam dan identitas	Memenuhi
2	b. Fasilitas keamanan	
	b.1 CCTV	Tidak memenuhi
	b.2 Informasi gangguan keamanan	Tidak memenuhi
C. KENYAMANAN		
1	a. Lajur penumpang kedatangan	Memenuhi
2	b. Lajur penumpang keberangkatan	Memenuhi
3	c. Toilet untuk pria dan wanita	Tidak memenuhi
4	d. Mushola	Memenuhi
5	e. Kantin	Memenuhi
6	f. Lampu penerangan	Belum memenuhi
D. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
1	a. Informasi pelayanan	
	a.1 Denah/layout terminal	Tidak memenuhi
	a.2 Tarif masuk	Memenuhi
2	b. Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal	
	b.1 Informasi melalui audio speaker	Tidak memenuhi
	b.2 Informasi melalui visual	Memenuhi
3	c. Informasi angkutan lanjutan	
	c.1 Informasi melalui visual	Memenuhi
4	d. Fasilitas layanan informasi penumpang	Memenuhi
5	e. Pelayanan bagasi penumpang	Memenuhi
6	f. Tempat parkir	
	f.1 Lahan parkir kendaraan roda 2(dua)	Memenuhi
	f.2 Lahan parkir kendaraan roda	Memenuhi

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
	4(empat)	
	f.3 Lajur masuk/keluar kendaraan	Memenuhi
	f.4 Petugas parkir	Tidak memenuhi
E. KEHANDALAN/KETERATURAN		
1	a. Ketersediaan loket	Memenuhi
2	b. Waktu antri di loket	Tidak memenuhi
F. KESETARAAN		
1	a. Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tidak memenuhi

2) Ruang Tunggu

Tabel 4. 37 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
A. KESELAMATAN		
1	a. Peralatan Penyelamatan darurat	
	a.1 alat pemadam kebakaran	Tidak memenuhi
	a.2 petunjuk jalur evakuasi	Tidak memenuhi
2	b. Fasilitas Kesehatan	
	b.1 Perlengkapan P3K	Tidak memenuhi
	b.2 Klinik/Pos Kesehatan	Tidak memenuhi
B. KEAMANAN		
1	a. Petugas keamanan berseragam dan identitas	Memenuhi
2	b. Fasilitas keamanan	
	b.1 CCTV	Tidak memenuhi
C. KENYAMANAN		
1	a. Ruang Tunggu	Belum memenuhi
2	b. Fasilitas pengatur suhu	Belum memenuhi
3	c. Toilet untuk pria dan wanita	Tidak memenuhi
4	d. Lampu penerangan	Memenuhi
D. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
1	a. Informasi gangguan perjalanan kapal	

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
	a.1 Informasi melalui audio speaker	Tidak memenuhi
	a.2 Informasi melalui visual	Memenuhi
E. KEHANDALAN/KETERATURAN		
1	a. Ketersediaan Petugas	Memenuhi
F. KESETARAAN		
1	a. Fasilitas bagi penumpang cacat(<i>difable</i>)	Tidak memenuhi
	b. Ruang ibu menyusui	Tidak memenuhi

3) Jalur pejalan kaki

Tabel 4. 38 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

NO	URAIAN PELAYANAN	KETERANGAN
A. KEAMANAN		
1	a. Fasilitas keamanan	
	a.1 CCTV	Tidak memenuhi
B. KENYAMANAN		
2	a. Lampu penerangan	Memenuhi
C. KESETARAAN		
3	a. Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)	Belum memenuhi

Keterangan:

Tabel 4. 39 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 kondisi belum sesuai Perdirjen

NO	KONDISI	KETERANGAN
		Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020
3	Tidak Memenuhi	Aspek penilaian tidak terpenuhi karena tidak tersedianya unit/uraian pelayanan

b) Analisa Persentase Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Berikut merupakan data yang telah diolah melalui aplikasi *Microsoft Excel 2010* berdasarkan survey menggunakan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Setiap uraian pelayanan memiliki nilai score masing-masing sesuai dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, nilai score terdapat pada lampiran kertas kerja wajib ini.

Tabel 4. 40 Nilai Score Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Taipa

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT	SCORE	TOTAL SCORE
A	Pelayanan Penumpang di Pelabuhan			
A.1	Pelayanan di terminal penumpang			8,38
1	Keselamatan	3%	0,75	
2	Keamanan	3%	1,50	
3	Kenyamanan	3%	2,25	
4	Kemudahan/keterjangkauan	3%	2,38	
5	Kehandalan/keteraturan	3%	1,50	
6	Kesetaraan	3%	-	
A..2	Pelayanan Ruang Tunggu			8.7
1	Keselamatan	3,50%	-	
2	Keamanan	3,50%	1,75	
3	Kenyamanan	3,50%	1.75	

NO	URAIAN PELAYANAN	BOBOT		
			SCORE	TOTAL SCORE
4	Kemudahan/keterjangkauan	3,50%	1,75	
5	Kehandalan/keteraturan	3,50%	3,50	
6	Kesetaraan	3,50%	-	
A.3	Pelayanan di Gangway			3,50
1	Keamanan	3,50%	-	
2	Kenyamanan	3,50%	3,50	
3	Kesetaraan	3,50%	-	
Total				20.58

Nilai yang didapatkan berdasarkan hasil survey pelayanan pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa adalah 20.58. Total nilai keseluruhan apabila pelayanan penumpang di terminal kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu dan jalur pejalan kaki terpenuhi adalah 49,5. Pelayanan Penumpang mempengaruhi sebanyak 49,5% dari 100% total keseluruhan pelayanan yang ada di Pelabuhan termasuk dengan Pelayanan kendaraan dan Pelayanan Kapal. Namun, karena ruang lingkup terbatas hanya terhadap penumpang, maka yang diambil hanya penilaian pelayanan penumpang. Dalam artian Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan maksimal apabila mencapai angka score 49,5. Sedangkan berdasarkan hasil survey, Pelabuhan Penyeberangan Taipa mendapatkan nilai 20.58.

Berdasarkan perhitungan:

Jika nilai maksimal pelayanan penumpang adalah 49,5, maka

49.5 untuk 100%

$20.58 / 49.5 \times 100\%$

= 42%

Maka nilai untuk pelayanan penumpang adalah 42% dan berada pada klasifikasi D dengan kategori kurang baik karena memiliki nilai ≤ 50 .

c) Analisis Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Untuk r tabel yang digunakan adalah 0,361 hal ini berdasarkan dengan untuk jumlah responden 30, maka r tabel nya adalah 0,361.

Kaidah yang berlaku adalah sebagai berikut :

- a) Jika r hitung > r tabel (0,361), maka butir pertanyaan valid
- b) Jika r hitung < r tabel (0,361), maka butir pertanyaan tidak valid.

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

Tabel 4. 41 Analisa Uji Validitas Menggunakan r tabel

Atribut	r hitung			r tabel	Hasil
	Kinerja	Kepentingan			
A1	0.621	0.535	>	0.361	Valid
A2	0.632	0.502	>	0.361	Valid
A3	0.671	0.697	>	0.361	Valid
A4	0.733	0.598	>	0.361	Valid
B1	0.587	0.566	>	0.361	Valid
B2	0.773	0.592	>	0.361	Valid
B3	0.827	0.673	>	0.361	Valid
C1	0.463	0.615	>	0.361	Valid
C2	0.694	0.510	>	0.361	Valid
C3	0.577	0.602	>	0.361	Valid
C4	0.583	0.501	>	0.361	Valid
D1	0.709	0.585	>	0.361	Valid
D2	0.760	0.515	>	0.361	Valid
D3	0.542	0.416	>	0.361	Valid
D4	0.709	0.433	>	0.361	Valid
E1	1	0.795	>	0.361	Valid
F1	0.549	0.498	>	0.361	Valid
F2	0.607	0.515	>	0.361	Valid
F3	0.562	0.471	>	0.361	Valid
F4	0.484	0.739	>	0.361	Valid

2) Uji Reliabilitas

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

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

Tabel 4. 42 Analisis Uji Reliabilitas Menggunakan Perbandingan Standard Alpha

Variabel	Cronbach Alpha		Standard Alpha		Keterangan
	Kinerja	Kepentingan			
Keselamatan	0.760	0.702	0.60	>	Reliabel
Keamanan	0.791	0.791	0.60	>	Reliabel
Kenyamanan	0.705	0.711	0.60	>	Reliabel
Kemudahan/Keterjangkauan	0.768	0.610	0.60	>	Reliabel
Kehandalan/Keteraturan	1	0.885	0.60	>	Reliabel
Kesetaraan	0.680	0.680	0.60	>	Reliabel

d) Analisis Jumlah Responden Kuesioner

Analisis jumlah responden menggunakan data yang telah ditampilkan pada penyajian data, yaitu data penumpang kedatangan dan keberangkatan selama 14 hari. Berdasarkan hasil survey produktivitas penumpang 14 hari didapatkan data total penumpang kedatangan dan keberangkatan dengan KMP Swarna Kartika di Pelabuhan Penyeberangan Taipa sebanyak 4088 Penumpang. Data produktivitas penumpang selama 14 hari diperlukan untuk menentukan jumlah responden dalam pengisian kuesioner Standar Pelayanan pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa.

Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin. Rumus Slovin dapat diterapkan dalam penentuan banyaknya sampel penelitian dari suatu populasi yang sangat besar. Penentuan jumlah sampel minimum yang diperlukan dengan memperhatikan jumlah total populasi sampel dan batas toleransi kesalahan.

Rumus Slovin

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

Keterangan:

n =Jumlah Sampel

N =Populasi

e =Persen kelonggaran ketidakpastian(10%)

$$n = \frac{4088}{1 + 4088 \times 0,1^2} = 97,61$$

e) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index(CSI)*

Menurut Irawan (2002) dalam Hildah Khurniyah, A. Amidah Amrawaty, Muh. Aminawar (2016), pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index(CSI)* diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di masa yang akan datang. Maka dari itu, pentingnya *Customer Satisfaction Index(CSI)*, karena dapat menjadi tolak ukur Pihak Pengelola Pelabuhan tentang tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa. Analisis kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Berikut merupakan analisis tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode *customer satisfaction index(CSI)* berdasarkan dengan data yang telah disajikan pada bagian penyajian data.

$$CSI = \Sigma \frac{179.70}{4 \times 100\%} = 44,92\%$$

Dari rumus *Customer Satisfaction Index*(CSI) maka didapatkan tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa adalah 44,92%.

Dalam metode *customer satisfaction index*(CSI) terdapat 5 kategori nilai, berikut tabel kategori nilai *customer satisfaction index*(CSI):

Tabel 4. 43 kategori nilai CSI

NO	NILAI INDEKS	KATEGORI
1	81%-100%	SANGAT PUAS
2	61%-80%	PUAS
3	41%-60%	CUKUP PUAS
4	21%-40%	KURANG PUAS
5	0%-20%	TIDAK PUAS

- f) Analisis Prioritas Utama Perbaikan dan Peningkatan Kualitas dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance performance analysis bertujuan untuk mengukur hubungan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh penumpang. Metode ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner ke 100 responden, jumlah responden diketahui dengan rumus slovin dengan menggunakan data produktivitas penumpang selama 14 hari dan persen kelonggaran ketidakpastian 10%(0,1). Kuesioner disebarkan kepada 100 responden dengan mencakup 6 indikator dan 20 butir pertanyaan. Indikator tersebut adalah keselamatan; keamanan; kenyamanan; kemudahan dan keterjangkauan; kehandalan dan keteraturan ; kesetaraan. Butir pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner adalah aspek yang belum memenuhi dan tidak memenuhi, sedangkan aspek yang memenuhi tidak dituangkan dalam kuesioner.

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.

1) Analisis Kesenjangan(*GAP Importance Performance*)

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. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar ke 100 Responden, berikut didapatkan data rata-rata kinerja dan kepentingan, serta nilai kesenjangan(gap).

Data kesenjangan yang disajikan pada penyajian data disajikan dalam bentuk tabel yang memuat nama atribut, tingkat kinerja, tingkat kepentingan, dan kesenjangan(gap) dan diikuti dengan nilai rata-rata setiap data. Berikut merupakan analisis kesenjangan kinerja dan kepentingan:

a) Kinerja

Rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel adalah 1.82, yang berarti tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan yang dirasakan oleh penumpang bernilai 1.82 dari 4(nilai tertinggi untuk penilaian kinerja).

b) Kepentingan

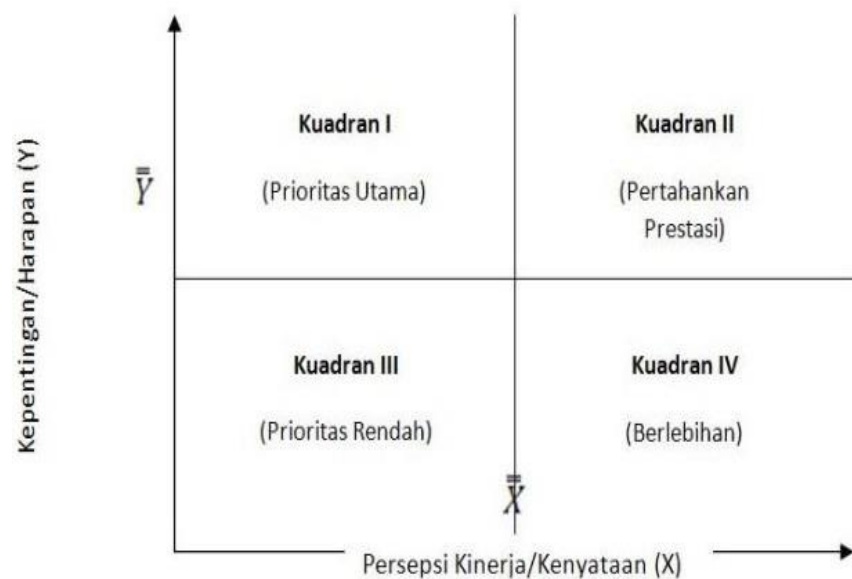
Rata-rata kepentingan penumpang untuk keseluruhan variabel adalah 3.09, yang berarti kepentingan penumpang terhadap variabel bernilai 3,09 dari 4(nilai tertinggi untuk penilaian kepentingan).

c) GAP(kesenjangan)

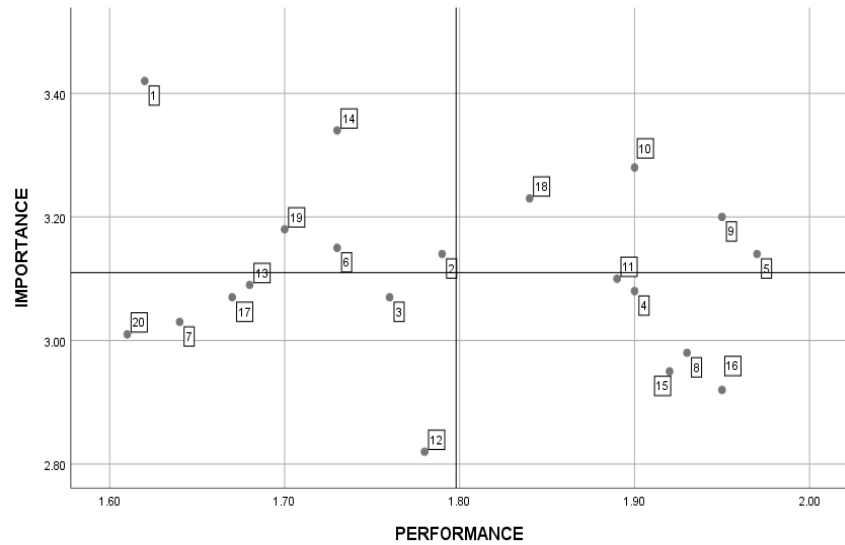
Rata-rata kesenjangan untuk setiap variabel adalah(-)1.27 . nilai yang didapatkan adalah bernilai negatif. Karena nilai kesenjangan bernilai negatif, maka terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan penumpang.

2) Analisis 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 4. 22 Peta Kuadran



Gambar 4. 23 Peta Kuadran berdasarkan Analisis IPA

Berdasarkan data yang telah disajikan pada bagian penyajian data, maka untuk tiap-tiap atribut berada pada masing-masing kuadran sesuai dengan nomor atribut dan nama atribut. Data yang disajikan adalah dalam bentuk tabel dan peta kuadran. Dalam tabel dan peta kuadran tersebut, menampilkan nomor atribut pada masing-masing kuadran. Berikut merupakan analisis atribut dari masing-masing kuadran:

a) Kuadran I

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah:

- 1) Peralatan penyelamatan darurat berupa; Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Evakuasi(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (1)
- 2) Petugas parkir tersedia dan mudah dilihat(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (14)
- 3) Ruang ibu menyusui tersedia dan bisa dimanfaatkan(Ruang Tunggu) (19)
- 4) Fasilitas keamanan berupa CCTV(Ruang Tunggu) (6)

- 5) Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K dan Kursi Roda(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (2)

b) Kuadran II

Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- 1) Fasilitas keamanan berupa; CCTV dan informasi gangguan keamanan(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (5)
- 2) Lampu penerangan memadai(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (9)
- 3) Fasilitas pengatur suhu dapat berfungsi dengan baik(Ruang Tunggu) (10)
- 4) Fasilitas bagi penumpang cacat(*difable*) tersedia dan bisa dimanfaatkan(Ruang Tunggu) (18)

c) Kuadran III

Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- 1) Peralatan penyelamatan darurat berupa; Alat pemadam kebakaran dan Petunjuk jalur evakuasi(Ruang Tunggu) (3)
- 2) Fasilitas keamanan berupa CCTV(Jalur pejalan kaki) (7)
- 3) Informasi pelayanan berupa denah/layout terminal(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (12)
- 4) Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal melalui audio speaker tersedia dan dapat terdengar dengan jelas(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (13)
- 5) Fasilitas bagi penumpang cacat(*difable*) tersedia dan bisa dimanfaatkan(terminal kedatangan dan keberangkatan) (17)
- 6) Fasilitas jalur bagi penumpang cacat(*difable*)(jalur pejalan kaki) (20)

d) Kuadran IV

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

- 1) Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K dan Klinik/Pos Kesehatan(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (4)
- 2) Toilet untuk pria dan wanita memadai dan areal bersih dan tidak berbau (Terminal kedatangan dan keberangkatan) (8)
- 3) Informasi gangguan perjalanan kapal melalui audio speaker tersedia dan terdengar jelas(Ruang tunggu) (11)
- 4) Waktu antri di loket kurang dari 5 menit(Terminal kedatangan dan keberangkatan) (15)
- 5) Toilet untuk pria dan wanita memadai,areal bersih dan tidak berbau(terminal kedatangan dan keberangkatan) (16)

Semua atribut butuh untuk diperbaiki, namun karena adanya keterbatasan dana dan waktu, maka dibuatlah skala prioritas untuk mengetahui atribut manakah yang sebaiknya dilakukan perbaikan dan pengadaan terlebih dahulu. Maka urutan dalam melaksanakan perbaikan adalah berdasarkan dengan kuadran.

Prioritas perbaikan yang pertama adalah kuadran 1 yang menjadi prioritas utama.

C. PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan ini akan membahas mengenai data yang telah disajikan pada bagian penyajian data dan telah dianalisis pada bagian analisis data. Bagian ini hanya berisikan pembahasan dari setiap data yang telah dianalisis.

1. Pemenuhan standar pelayanan penumpang berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dari hasil survey menggunakan formulir yang terdapat pada lampiran Perdirjen

Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, terdapat uraian pelayanan yang telah memenuhi, belum memenuhi dan tidak memenuhi standar Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

a. Terminal kedatangan dan keberangkatan

Berdasarkan analisis data, terminal kedatangan dan keberangkatan memiliki uraian pelayanan yang memenuhi standar, belum memenuhi dan tidak memenuhi.

Tabel 4. 44 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

NO	Kondisi	Jumlah
1	Memenuhi Standar	17 Uraian Pelayanan
2	Belum Memenuhi Standar	1 Uraian Pelayanan
3	Tidak Memenuhi Standar	12 Uraian Pelayanan

b. Ruang tunggu

Tabel 4. 45 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Ruang Tunggu

NO	VARIABEL	KETERANGAN
1	Memenuhi Standar	4 Uraian Pelayanan
2	Belum Memenuhi Standar	2 Uraian Pelayanan
3	Tidak Memenuhi Standar	9 Uraian Pelayanan

c. Jalur pejalan kaki

Tabel 4. 46 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Jalur Pejalan Kaki

NO	VARIABEL	KETERANGAN
1	Memenuhi Standar	1 Uraian Pelayanan
2	Tidak Memenuhi Standar	2 Uraian Pelayanan

Maka yang menjadi evaluasi adalah uraian pelayanan yang belum memenuhi standar dan tidak memenuhi standar di terminal kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu, dan di jalur pejalan kaki pada

Pelabuhan Penyeberangan Taipa, sedangkan aspek yang telah memenuhi standar tidak menjadi evaluasi karena telah sesuai dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

2. Persentase pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa

Berdasarkan analisis data, didapatkan persentase pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa adalah 20.58%. Maka dapat dikatakan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa hanya terpenuhi 20.58% dari 49.5% berdasarkan indikator peniaian yang ada di Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Berdasarkan analisis data uji validitas dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel kinerja dan kepentingan memiliki r hitung (*corrected item-total correlection*) lebih besar dari pada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini adalah valid. Artinya semua indikator dapat digunakan untuk menanyakan atau mengukur variabel pada kinerja dan kepentingan.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil analisis data uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari keseluruhan variabel adalah $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner bersifat reliabel, yang berarti terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda dan data yang dihasilkan adalah akurat. Hal ini berarti apabila indikator pada variabel tersebut ditanyakan kembali kepada responden yang sama maka jawabannya masih sama.

Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas, didapatkan bahwa semua atribut kuesioner valid dan reliabel, maka seluruh atribut dapat digunakan dalam kuesioner dan layak untuk disebarkan pada

responden. Kuesioner layak disebarikan ke sampel yang sesungguhnya sesuai dengan teknik analisis menggunakan rumus slovin.

4. Jumlah Responden Kuesioner

Berdasarkan analisis jumlah responden kuesioner, didapatkan hasil 97.61, untuk memudahkan perhitungan maka jumlah responden dibulatkan menjadi 100 Responden.

5. Tingkat kepuasan pengguna jasa

Nilai indeks kepuasan penumpang adalah 44,92%, berada pada rentang 41%-60%, artinya kepuasan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan penyeberangan Taipa dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut pada kuesioner berada pada kriteria “Cukup Puas”. Semakin besar nilai indeks, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang, maka pihak pengelola pelabuhan harus terus meningkatkan kinerja sehingga nilai indeks yang dihasilkan dapat mendekati nilai 100% dalam artian tingkat kepuasan penumpang dapat berada pada kategori sangat puas.

6. Skala Prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

a. Metode kesenjangan

Berdasarkan data pada tabel, analisis kesenjangan pada tiap atribut memiliki nilai negatif. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan penumpang. Nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut A1 dengan nilai kesenjangan (gap)-1.8. Sedangkan nilai kesenjangan terendah terdapat pada atribut E1 dengan nilai kesenjangan(gap) -0.97. Variabel yang mempunyai nilai kesenjangan(gap) terbesar adalah variabel kesetaraan dengan nilai kesenjangan -1,42 dan variabel yang mempunyai kesenjangan terkecil adalah variabel kehandalan/keteraturan dengan nilai kesenjangan -0,97 .

Hasil analisa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesenjangan(gap) pada pelayanan penumpang pelabuhan penyeberangan Taipa

adalah -1,27. Dapat diartikan bahwa semakin besar skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

b. Metode pemetaan kuadran

Berdasarkan data tabel skor kinerja dan kepentingan, dan data diagram kartesius yang disajikan dalam penyajian data dan telah dianalisis pada bagian analisis data, maka dapat dikelompokkan atribut ke dalam masing-masing kuadran sesuai dengan skala prioritas berdasarkan tingkat kepentingan penumpang di pelabuhan penyeberangan Taipa. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kuadran I

Kuadran I merupakan prioritas utama, dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan tidak memuaskan sehingga pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kinerja pada atribut yang terdapat dalam kuadran I ini.

2) Kuadran II

Kuadran II atau biasa disebut dengan pertahankan prestasi, atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan pelayanannya lebih baik dibandingkan atribut lainnya.

3) Kuadran III

Kuadran III merupakan Prioritas Rendah, atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan kurang memuaskan.


4) Kuadran IV

Kuadran I, atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi kinerja yang diberikan oleh



pihak pengelola pelabuhan lebih memuaskan dibandingkan dengan atribut yang lainnya.


7. Usulan Perbaikan Prioritas Utama


Tabel 4. 47 Usulan Perbaikan Prioritas Utama

No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
1	Peralatan penyelamatan darurat berupa; Petunjuk jalur evakuasi tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan peralatan penyelamatan darurat berupa; Petunjuk Jalur Evakuasi Petunjuk jalur evakuasi dapat disediakan di terminal kedatangan dan keberangkatan dengan jumlah 4 unit, dan penanda yang jelas dan mudah terlihat, dapat diletakkan di titik sekitar terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang dan langsung mengarah ke jalur evakuasi. Petunjuk jalur evakuasi dapat berupa papan berwarna hijau yang terbuat dari alumunium.	

No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
2	Peralatan penyelamatan darurat berupa titik kumpul evakuasi tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan peralatan penyelamatan darurat berupa; Titik Kumpul Evakuasi Titik kumpul evakuasi dapat disediakan di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang di area terbuka dan jauh dari bangunan, titik kumpul evakuasi ini dapat diletakkan di samping lapangan parkir kendaraan .	
3	Petugas parkir tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan	Mengadakan petugas parkir berjumlah 2 orang di lahan parkir roda 2 dan roda 4 pada terminal kedatangan dan keberangkatan dan diberikan seragam khusus petugas parkir.	

No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
4	Ruang ibu menyusui tidak tersedia di ruang tunggu	Menyediakan ruang ibu menyusui di ruang tunggu, ruangan dapat disediakan di dalam ruang tunggu tepatnya di salah satu sudut ruang tunggu, ruang ibu menyusui minimal 3x4 meter, memiliki pintu yang dapat dikunci, lantai terbuat dari keramik, memiliki ventilasi yang cukup, tersedia westafel, tersedia peralatan menyusui, kursi dengan sandaran, dan bantal penopang.	
5	Fasilitas keamanan berupa CCTV tidak tersedia di ruang tunggu	Menyediakan fasilitas keamanan berupa CCTV di ruang tunggu dengan jumlah 4 unit dan berada pada 4 titik sudut ruang tunggu, CCTV disambungkan ke layar monitor yang dapat dipantau dan diletakkan di pos satpam dan ruang khusus staff pegawai pelabuhan.	

No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
6	Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang	Menyediakan fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K yang diletakkan dalam kotak P3K berupa kain kasa, gel antiseptic, pinset, gunting, plester luka dan sarung tangan yang diletakkan di kotak P3K dan terletak di terminal kedatangan dan keberangkatan yang mudah dilihat penumpang, perlengkapan P3K ini dapat diletakkan di dinding pada terminal kedatangan dan keberangkatan	

No	Uraian Pelayanan	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian Pelayanan
7	Fasilitas kesehatan berupa; kursi roda tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang	Menyediakan fasilitas kesehatan berupa: Kursi Roda Kesehatan khusus untuk penyandang disabilitas dapat disediakan di terminal kedatangan dan keberangkatan dengan jumlah 2 unit dan diletakkan di dekat akses keluar dan masuk terminal kedatangan dan keberangkatan	

Tabel 4. 48 Usulan Perbaikan Prioritas Utama

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Palu	46
Gambar 4. 2 Peta Administrasi Kota Palu	48
Gambar 4. 3 KMP. Swarna Kartika	51
Gambar 4. 4 Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	52
Gambar 4. 5 Lapangan Parkir Siap Muat.....	53
Gambar 4. 6 Ruang Tunggu.....	53
Gambar 4. 7 Loket Penumpang dan Kendaraan.....	54
Gambar 4. 8 Kantor Administrasi.....	54
Gambar 4. 9 Musholla.....	55
Gambar 4. 10 Toilet	55
Gambar 4. 11 Kantin.....	56
Gambar 4. 12 Pos Pengecekan Tiket	56
Gambar 4. 13 Instalasi Air	57
Gambar 4. 14 <i>Movable Bridge</i>	58
Gambar 4. 15 <i>Trestle</i>	58
Gambar 4. 16 Rumah MB.....	59
Gambar 4. 17 Bolder.....	59
Gambar 4. 18 Fender.....	60
Gambar 4. 20 Struktur Organisasi BPTD Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah.....	61
Gambar 4. 21 Layout Pelabuhan penyeberangan Taipa	66
Gambar 4. 22 Peta Lintasan	66
Gambar 4. 24 Peta Kuadran	113
Gambar 4. 25 Peta Kuadran berdasarkan Analisis IPA	114

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Palu Menurut Kecamatan.....	47
Tabel 4. 2 Batas Administrasi Kota Palu	47
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan.....	48
Tabel 4. 4 Data Spesifikasi Karakteristik KMP Swarna Kartika	51
Tabel 4. 5 Data Produktivitas Kedatangan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Taipa	62
Tabel 4. 6 Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Taipa	63
Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan 14 Hari Pelabuhan Penyeberangan Taipa	64
Tabel 4. 8 Jumlah Penumpang Kedatangan 14 Hari	67
Tabel 4. 9 Jumlah Penumpang Keberangkatan 14 Hari	68
Tabel 4. 10 Indikator Keselamatan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	70
Tabel 4. 11 Indikator Keamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	71
Tabel 4. 12 Indikator Kenyamanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	72
Tabel 4. 13 Data Survey Intensitas Cahaya di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan dalam Lux	73
Tabel 4. 14 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	74
Tabel 4. 15 Indikator Keandalan/Keteraturan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	77
Tabel 4. 16 Data Survey Waktu Antri di Loker Hari Selasa dalam Menit.....	78
Tabel 4. 17 Data Survey Waktu Antri di Loker Hari Jumat dalam Menit	79
Tabel 4. 18 Indikator Kesetaraan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan.....	79
Tabel 4. 19 Indikator Keselamatan Ruang Tunggu	79
Tabel 4. 20 Indikator Keamanan Ruang Tunggu	80
Tabel 4. 21 Indikator Kenyamanan Ruang Tunggu	80
Tabel 4. 22 Data Survey Suhu di Ruang Tunggu dalam °C.....	81
Tabel 4. 23 Data Survey Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu dalam Lux	82
Tabel 4. 24 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Ruang Tunggu	83
Tabel 4. 25 Indikator Keandalan/Keteraturan Ruang Tunggu	83
Tabel 4. 26 Indikator Kesetaraan Ruang Tunggu	84
Tabel 4. 27 Indikator Keamanan Jalur Pejalan Kaki.....	84
Tabel 4. 28 Indikator Kenyamanan Jalur Pejalan Kaki.....	84
Tabel 4. 29 Data Survey Intensitas Cahaya di Jalur Pejalan Kaki dalam Lux.....	85
Tabel 4. 30 Indikator Kesetaraan Jalur Pejalan kaki.....	86
Tabel 4. 31 Data r Hitung Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	87
Tabel 4. 32 Data Cronbach Alpha.....	88
Tabel 4. 33 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	88
Tabel 4. 34 Data Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan	89
Tabel 4. 35 Data Pemetaan Kuadran.....	91

Tabel 4. 36 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	102
Tabel 4. 37 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu.....	104
Tabel 4. 38 Pemenuhan Standar Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki	105
Tabel 4. 39 Keterangan Kondisi	105
Tabel 4. 40 Nilai Score Pelayanan Penumpang Pelabuhan penyeberangan Taipa	106
Tabel 4. 41 Analisa Uji Validitas Menggunakan r tabel.....	108
Tabel 4. 42 Analisis Uji Reliabilitas Menggunakan Perbandingan Standard Alpha	109
Tabel 4. 43 kategori nilai CSI	111
Tabel 4. 44 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	117
Tabel 4. 45 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Ruang Tunggu	117
Tabel 4. 46 Jumlah Pemenuhan Uraian Pelayanan Jalur Pejalan Kaki.....	117
Tabel 4. 47 Usulan Perbaikan Prioritas Utama	122

