EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

Diajukan dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

ISTIANA AZZAHRA
20 03 012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2023

EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

Disusun dan Diajukan Oleh:

ISTIANA AZZAHRA
20 03 012

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW
pada tanggal, Agustus 2023

Menyetujui

Penguji I	Penguji II	Penguji III
Bambang Setiawan, S.T.,M.T	Dr. H. Andri Yulianto, M.T., M.Mar.E	Sri Kartini, ST.,M.Si
NIP.197309211997031002	NIP.197607181998081001	NIP.198401172008122001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., M.M
NIP.196607191989031001

PERSETUJUAN SEMINAR

KERTAS KERJA WAJIB

Judul	: **EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU**
NamaTaruna/i	: ISTIANA AZZAHRA
NPT	: 20 03 012
Program Studi	: D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Bambang Setiawan, S.T., M.T	Elfita Agustini, S.E., M.M
NIP.197801162000031002	NIP.197108171992032002

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., M.M
NIP.196607191989031001

SURAT PENGALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Istiana Azzahra

NPT : 20 03 012

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul "Evaluasi Pelayanan Pengguna Jasa Pelabuhan Di Pelabuhan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau", dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya no. 116, Prajin, Banyuasin 1
Kab. Banyuasin,Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2023

Pemegang Hak Cipta | Pencipta

( ) (Istiana Azzahra)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini dengan:

Nama	:	Istiana Azzahra
NPT	:	20 03 012
Program Studi	:	D-III MTPD

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, Agustus 2023

ISTIANA AZZAHRA
NPT. 20 03 012

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan. Disamping itu, penulisan KKW ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dalam kaitannya dengan mengaplikasikan dari teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan KKW ini masih banyak terdapat kekurangan – kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan KKW ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan KKW ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada, terima kasih untuk doa dan dukungannya
2. Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Bapak Bambang Setiawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Elfita Agustini, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah meluangkan untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan

5. Bapak Yugo Antoro, A.Md LLAJ, S.T, M.M.TR selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Riau.
6. Seluruh dosen pengajar Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang yang telah memberikan materi serta wawasan selama Pendidikan.
7. Kakak Alumni beserta staff dan pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Riau yang banyak membantu pelaksanaan kegiatan selama PKL dan Magang.
8. Tim PKL BPTD Kelas II Riau yang sudah berjuang bersama selama di tempat PKL.
9. Rekan – rekan satu angkatan XXXI dan adik tingkat angkatan XXXII serta XXXIII terima kasih atas bantuan dan doanya
10. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karna itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

Istiana Azzahra

EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

Istiana Azzahra (2003012)
Dibimbing Oleh: Bambang Setiawan, S.T., M.T dan
Elfita Agustini, S.E., M.M

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal melayani satu lintasan yaitu lintasan Rupat – Dumai. Berdasarkan hasil survei di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti tidak tersedianya APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, perlengkapan P3K, kursi roda, denah/*layout* pelabuhan, bagasi penumpang, petugas parkir, fasilitas penumpang berkebutuhan khusus, ruang ibu menyusui, rambu-rambu di dermaga, jembatan timbang, dan jadwal kedatangan dan keberangkatan di loket. Penelitian ini menggunakan metode *Gap Performance – Importance* untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang telah dirasakan dan pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis Gap *Performance – Importance* didapatkan gap tertinggi untuk pelayanan penumpang di pelabuhan dengan nilai – 2,30 pada atribut 32 dan atribut 35. Gap tertinggi untuk pelayanan kapal di pelabuhan dengan nilai – 0,66 pada atribut 1 dan atribut 8. Gap tertinggi untuk pelayanan kendaraan di pelabuhan dengan nilai – 2,10 pada atribut 3. Berdasarkan hasil analisis Pemetaan Kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat 10 atribut yang berada di kuadran I untuk pelayanan penumpang, 2 atribut untuk pelayanan kapal dan 8 atribut untuk pelayanan kendaraan sebagai prioritas utama perbaikan sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa dapat meningkat.

Kata Kunci: Persepsi, *Gap Analysis*, *Importance Performance Analysis*

EVALUATION OF PORT SERVICE USER SERVICES AT THE TANJUNG KAPAL FERRY PORT BENGKALIS DISTRICT RIAU PROVINCE

Istiana Azzahra (2003012)
Supervised by Bambang Setiawan, S.T., M.T and
Elfita Agustini, S.E., M.M

ABSTRACTION

Tanjung Kapal Ferry Port serves one route, namely the Rupat - Dumai route. Based on the results of a survey in the field, it was found that several services for service users had not been carried out properly, such as the unavailability of fire extinguishers, evacuation route instructions, evacuation gathering points, first aid equipment, wheelchairs, port plans/layouts, passenger luggage, parking attendants, special needs passenger facilities, nursing mother rooms, signs on the dock, weigh bridges, and arrival and departure schedules at the counter. This study uses the Gap Performance - Importance method to determine the gap between service user expectations of perceived service quality and Importance Performance Analysis quadrant mapping to determine the attributes that are the top priority for improving service quality.

Based on the results of the Gap Performance - Importance analysis, the highest gap is obtained for passenger services at the port with a value of - 2.30 attribute 32 and attribute 35. The highest gap for ship services at the port with a value of - 0.66 attribute 1 and attribute 8. The highest gap for vehicle services at the port with a value of - 2.10 attribute 3. Based on the results of the Importance Performance Analysis Quadrant Mapping analysis, there are 10 attributes that are in quadrant I for passenger services, 2 attributes for ship services and 8 attributes for vehicle services as the top priority for improvement so that the level of service user satisfaction can increase.

Keywords: Perception, *Gap Analysis*, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Halaman Persetujuan Seminar iii
Halaman Surat Pengalihan Hak Cipta iv
Halaman Pernyataan Keaslian v
Kata Pengantar vi
Abstrak / Abstract (Bahasa Indonesia dan Inggris) viii
Daftar Isi x
Daftar Tabel xii
Daftar Gambar xv
Daftar Lampiran xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Batasan Masalah 4
E. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 6
A. Tinjauan Pustaka 6
1. Penelitian Terdahulu 6
2. Teori Pendukung yang Relevan 7
B. Landasan Teori 9
1. Landasan Hukum 9
2. Landasan Teori 18
BAB III METODE PENELITIAN 23
A. Desain Penelitian 23
B. Teknik Pengumpulan Data 27
1. Data Primer 27
2. Data Sekunder 30
C. Teknik Analisa Data 30

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN 37
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian 37
B. Hasil Analisis 61
1. Penyajian Data 61
2. Analisa Data 89
C. Pembahasan 120
BAB V PENUTUP 130
A. Kesimpulan 130
B. Saran 131
DAFTAR PUSTAKA 132
DAFTAR LAMPIRAN 134

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Pelayanan	32
Tabel 3.2	Rencana Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1	Keadaan Geografi Di Kabupaten Bengkalis	38
Tabel 4.2	Tinggi Wilayah Dan Jarak Ke Ibukota Di Kabupaten Bengkalis	39
Tabel 4.3	Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan	40
Tabel 4.4	Banyaknya Usaha Penyedia Jasa	42
Tabel 4.5	*Ship Particular* KMP. Muria	43
Tabel 4.6	*Ship Particular* KMP. Swarna Bengawan	44
Tabel 4.7	*Ship Particular* KMP. Kakap	45
Tabel 4.8	Produktifitas Kedatangan 4 Tahun Terakhir	58
Tabel 4.9	Produktifitas Keberangkatan 4 Tahun Terakhir	58
Tabel 4.10	Produktifitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal	59
Tabel 4.11	Produktifitas Keberangkatan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal	60
Tabel 4.12	Produktifitas Kedatangan 30 Hari	61
Tabel 4.13	Produktifitas Keberangkatan 30 Hari	62
Tabel 4.14	Indikator Keselamatan Pelayanan Penumpang Di Terminal	64
Tabel 4.15	Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang Di Terminal	64
Tabel 4.16	Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang Di Terminal	65
Tabel 4.17	Survey Intensitas Cahaya Di Terminal	67
Tabel 4.18	Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Penumpang	67
Tabel 4.19	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Penumpang	69
Tabel 4.20	Survey Waktu Antri Loket Di Terminal	69
Tabel 4.21	Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang Di Terminal	69
Tabel 4.22	Indikator Keselamatan Pelayanan Penumpang	70
Tabel 4.23	Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang	70
Tabel 4.24	Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang	71
Tabel 4.25	Survey Intensitas Cahaya Di Ruang Tunggu	72
Tabel 4.26	Survey Intensitas Suhu Di Ruang tunggu	72
Tabel 4.27	Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan	72
Tabel 4.28	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Penumpang	73

Tabel 4.29	Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang	73
Tabel 4.30	Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang di *Gangway*	73
Tabel 4.31	Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang di *Gangway*	74
Tabel 4.32	Survey Intensitas Cahaya Di *Gangway*	74
Tabel 4.33	Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang di *gangway*	74
Tabel 4.34	Indikator Keselamatan Pelayanan Kapal Di Pelabuhan	74
Tabel 4.35	Indikator Kenyamanan Pelayanan Kapal Di Pelabuhan	75
Tabel 4.36	Survey Intensitas Cahaya Di Dermaga	75
Tabel 4.37	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kapal	76
Tabel 4.38	Indikator Keselamatan Pelayanan Kendaraan	76
Tabel 4.39	Indikator Keamanan Pelayanan Kapal Di Jembatan Timbang	76
Tabel 4.40	Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan	77
Tabel 4.41	Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Kendaraan	77
Tabel 4.42	Indikator Kehandalan/Keteraturan pelayanan Kendaraan	77
Tabel 4.43	Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan Di Loket	78
Tabel 4.44	Survey Intensitas Cahaya Di Loket	78
Tabel 4.45	Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Kendaraan	78
Tabel 4.46	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan	79
Tabel 4.47	Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan	79
Tabel 4.48	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan	79
Tabel 4.49	Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan	80
Tabel 4.50	Survey Intensitas Cahaya Di Siap Muat	80
Tabel 4.51	Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan	80
Tabel 4.52	Survey Waktu Antri Di Parkir Siap Muat	81
Tabel 4.53	Data r Hitung Kuesioner Penumpang	82
Tabel 4.54	Data r Hitung Kuesioner Kendaraan	83
Tabel 4.55	Data *Cronbach Alpha* Kuesioner Penumpang	83
Tabel 4.56	Data *Cronbach Alpha* Kuesioner Kendaraan	83
Tabel 4.57	Data Kesenjangan Penumpang	84
Tabel 4.58	Data Kesenjangan Kapal	85
Tabel 4.59	Data Kesenjangan Kendaraan	86
Tabel 4.60	Data Pemetaan Kuadran Penumpang	87

Tabel 4.61	Data Pemetaan Kuadran Kapal	88
Tabel 4.62	Data Pemetaan Kuadran Kendaraan	88
Tabel 4.63	Data Pemenuhan Pelayanan Penumpang	103
Tabel 4.64	Data Pemenuhan Pelayanan Kapal	105
Tabel 4.65	Data Pemenuhan Pelayanan Kendaraan	105
Tabel 4.66	Skor Penilaian Pelayanan	106
Tabel 4.67	Analisis Uji Validitas Kuesioner Penumpang	108
Tabel 4.68	Analisis Uji Validitas Kuesioner Kendaraan	109
Tabel 4.69	Analisis Uji Reabilitas Kuesioner Penumpang	110
Tabel 4.70	Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner Kendaraan	110
Tabel 4.71	Jumlah Pemenuhan Pelayanan Keseluruhan	120
Tabel 4.72	Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Penumpang	124
Tabel 4.73	Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Kapal	127
Tabel 4.74	Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Kendaraan	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Bagan Alir Penelitian	26
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis	37
Gambar 4.2	Luas Daerah Menurut Kecamatan (%)	38
Gambar 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	39
Gambar 4.4	Produksi Tanaman Perkebunanan Kabupaten Bengkalis	41
Gambar 4.5	Produksi Perikanan Kabupaten Bengkalis	41
Gambar 4.6	KMP. Muria	43
Gambar 4.7	KMP. Swarna Bengawan	44
Gambar 4.8	KMP. Kakap	45
Gambar 4.9	Gedung Terminal	47
Gambar 4.10	Lapangan Parkir Siap Muat	47
Gambar 4.11	Ruang Tunggu	48
Gambar 4.12	Ruang Genset	48
Gambar 4.13	Mushola	49
Gambar 4.14	Toilet	49
Gambar 4.15	Kantin	50
Gambar 4.16	Rumah *Moveable Bridge*	50
Gambar 4.17	Loket	51
Gambar 4.18	*Moveable Bridge*	51
Gambar 4.19	Dermaga	52
Gambar 4.20	*Mooring Dolphin*	52
Gambar 4.21	*Breasthing Dolphin*	53
Gambar 4.22	*Bolder*	53
Gambar 4.23	*Fender*	54
Gambar 4.24	*Catwalk*	54
Gambar 4.25	*Trestle*	55
Gambar 4.26	*Gangway*	55
Gambar 4.27	*Layout* Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal	61
Gambar 4.28	Pemetaan Kuadran Kartesius	112
Gambar 4.29	Pemetaan Kuadran Penumpang	113

Gambar 4.30 Pemetaan Kuadran Kapal 113
Gambar 4.31 Pemetaan Kuadran Kendaraan 113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penumpang 134
Lampiran 2 Kuesioner Kendaraan 140
Lampiran 3 Kuesioner Kapal 143
Lampiran 4 Dokumentasi Survei Intensitas Cahaya 145

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelabuhan Tanjung Kapal merupakan salah satu satuan pelayanan yang berada di bawah pengelolaan Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Riau sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat diharapkan mampu menjalankan fungsinya dengan memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Pelabuhan Tanjung Kapal merupakan pelabuhan penyeberangan dan kapal yang digunakan adalah kapal Ferry jenis Ro-Ro dengan 1 (satu) lintasan yaitu : Rupat – Dumai untuk estimasi jarak sejauh 3.5 mil/56,32 km. Adapun kapal yang beroperasi di pelabuhan ini yaitu : KMP. Kakap, KMP. Muria dan KMP. Swarna Bengawan. Keberadaan Pelabuhan Tanjung Kapal mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang berbagai kegiatan di Pulau Rupat karena menjadi akses penyeberangan utama masyarakat dari dan ke pulau ini.

Pulau Rupat adalah sebuah pulau di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Pulau ini memiliki luas kurang lebih 1.500 km², dihuni sekitar 55.000 jiwa penduduk, termasuk kedalam 111 Pulau-Pulau Kecil Terluar (PPKT) Indonesia dan berbatasan langsung dengan Negara Malaysia. Oleh karena itu, pulau ini memiliki objek wisata pantai terkenal yang terletak di sebelah utara pulau, tepatnya di Kecamatan Rupat Utara yang berbatasan dengan Selat Malaka. Memiliki objek wisata pantai membuat pulau ini ramai dikunjungi wisatawan yang ingin meluangkan waktunya untuk berkunjung ke pantai tersebut terutama di akhir pekan dan libur nasional. Selain sektor pariwisata, pulau ini ditinggali oleh masyarakat yang *notabene* nya bekerja sebagai petani karet, kelapa sawit, dan juga nelayan. Mereka mengangkut hasil pertanian dan perikanan tersebut ke luar Pulau Rupat. Pulau ini dapat dijangkau dari Dumai dan Bengkalis. Masyarakat yang akan melakukan berbagai aktifitas dari dan ke pulau ini hanya melalui transportasi laut, itulah mengapa transportasi penyeberangan adalah salah satu moda transportasi yang sangat dibutuhkan disini. Sudah ada jadwal transportasi penyeberangan tetap menuju ke pulau ini,

yaitu jadwal penyeberangan Ro-Ro Dumai – Rupat dengan waktu tempuh 20 – 30 menit menggunakan kapal Ro-Ro, sedangkan jika berangkat dari Bengkalis membutuhkan waktu lebih kurang 2 jam perjalanan. Karena kebutuhan itu, Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal harus terus meningkatkan kualitas dan pelayanan. Berdasarkan data produktifitas 4 tahun terkahir Pelabuhan Tanjung Kapal dari tahun 2019 sampai dengan 2022 total penumpang golongan dewasa dan anak-anak yaitu sebanyak 1.723.166 penumpang untuk kedatangan dan keberangkatan, sedangkan untuk total kendaraan semua golongan yaitu sebanyak 992.038 kendaraan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan selama 30 hari, banyaknya jumlah penumpang dewasa dan anak-anak untuk kedatangan dan keberangkatan sebanyak 37.340 penumpang sedangkan untuk kendaraan semua golongan sebanyak 25.250 kendaraan. Dengan cukup banyak nya pengguna jasa tersebut, maka akan sangat baik apabila pelabuhan meningkatkan kualitas pelayanan di pelabuhan karena penguna jasa pasti memerlukan pelayanan yang memuaskan.

Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal memiliki fasilitas pelayanan pelabuhan sebagai penunjang bagi kelancaran penyelenggaraan aktivitas di pelabuhan, maka di perlukannya fasilitas pelayanan pelabuhan yang baik dan dapat digunakan sesuai fungsinya masing-masing sehingga aktivitas di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dapat berjalan dengan lancar dan nyaman bagi pengguna jasa. Pihak pemerintah telah menetapkan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan melalui Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 yang menjadi acuan Pelabuhan Tanjung Kapal dalam menyediakan fasilitas pelayanan.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan, didapati beberapa pelayanan bagi pengguna jasa pelabuhan penyeberangan yang belum sesuai. Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal tidak memiliki fasilitas keselamatan seperti APAR, petunjuk arah jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan informasi nomor telpon darurat yang penting jika terjadi keadaan darurat. Kemudian Pelabuhan Tanjung Kapal juga tidak memiliki denah/*layout* pelabuhan yang tersedia disekitar pelabuhan, padahal pelabuhan ini banyak didatangi oleh

pengunjung luar Pulau Rupat untuk berwisata. Kemudian terlihat di ruang tunggu penumpang dengan banyaknya pengguna jasa, terdapat kursi yang rusak dan tidak tersedia nya toilet. Sementara untuk di jalur pejalan kaki (*Gangway*) tidak adanya jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Kemudian untuk pelayanan kapal di pelabuhan belum tersedia rambu – rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi. Waktu tunggu antri kapal untuk sandar di dermaga juga membutuhkan waktu cukup lama kurang lebih 1 (satu) jam. Sedangkan untuk pelayanan kendaraan di Pelabuhan Tanjung Kapal belum tersedia jembatan timbang, jalur pemisah antara penumpang dan kendaraan di loket belum tersedia dan lapangan parkir tunggu masih bergabung dengan lapangan parkir siap muat.

Kondisi tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yang merupakan acuan penilaian untuk menentukan tingkat kesesuaian standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Berdasarkan latar belakang dan kondisi yang terjadi di lapangan tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "**EVALUASI PELAYANAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TANJUNG KAPAL KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU**".

Penelitian ini berkaitan dengan pelayanan di Pelabuhan Tanjung Kapal berupa pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan terhadap pengguna jasa. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan berbanding lurus antara kepentingan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan. Skala prioritas sangat penting dalam melaksanakan perbaikan, karena perbaikan akan membutuhkan dana dan waktu. Dengan adanya skala prioritas maka pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dapat mengetahui aspek apa yang menjadi prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada kondisi Pelabuhan Tanjung Kapal maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan di Pelabuhan Tanjung Kapal sudah memenuhi standar pelayanan pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan ?
2. Bagaimana skala prioritas perbaikan pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Tanjung Kapal menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pemenuhan standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020.
2. Mengetahui fasilitas apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020.

D. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini agar pokok permasalahan tidak meluas dan menyimpang dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.
2. Masalah yang akan dibahas mengenai standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis tingkat kesenjangan pelayanan dengan metode IPA (*Importance Performance*

Analysis) yang meliputi Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) dan Pemetaan Kuadran terhadap standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan pada bidang fasilitas pelabuhan, transportasi, pembangunan dan sistem informasi tentang penerapan standar pelayanan minimal di pelabuhan penyeberangan. Kemudian penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian lanjutan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan minimal di pelabuhan penyeberangan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

   a. Manfaat Bagi Taruna

      Sebagai pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang bermanfaat dimasa yang akan datang.

   b. Manfaat Bagi Instansi

      Sebagai salah satu bahan masukan bagi pengelola pelabuhan dan instansi terkait tentang standar pelayanan minimal agar dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020.

   c. Manfaat Bagi Masyarakat

      Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Povinsi Riau.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan topik yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini maka perlu didukung dari penelitian-penelitian terdahulu yang membahas penelitian sejenis. Review penelitian sebelumnya sangat penting dilakukan dalam sebuah penelitian. Manfaat review penelitian sebelumnya untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dan perbedaan apa dari peneliti sebelumnya.

Fraim (2020) meneliti tentang Evaluasi Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo. Penelitian ini berupa penelitian evaluasi. Hasil penelitian bahwa persentasi tingkat kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo hanya sebesar 68,7% dari 32 indikator yang ditetapkan sehingga perlu memberikan pelayanan penumpang yang maksimal dan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015.

Dewi (2021) meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Pada Masa Pandemi *Covid-19* Tahun 2021. Penelitian ini berupa penelitian analisis pelayanan terhadap penumpang agar sesuai standar berdasarkan dengan Peraturan Menteri Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa persentase penilaian penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk yaitu sebesar 61,5% dan masuk dalam kategori puas. Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan lima atribut dalam kuadran A prioritas utama. Oleh sebab itu pihak pelabuhan harus mengutamakan perbaikan kulitas kelima atribut tersebut sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.

Al-asad (2022) meneliti tentang Evaluasi Pemenuhan Standar Pelayanan Terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini berupa penelitian evaluasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan penumpang belum memenuhi standar dengan persentase 42% berada pada klasifikasi D dengan kategori kurang baik. Untuk tingkat kepuasan penumpang bernilai 44.92% dan berada pada kategori kurang puas. Berdasarkan pemetaan kuadran skala perbaikan terdapat 5 atribut yang masuk ke dalam kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan oleh karena itu pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian yaitu di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo Provinsi Gorontalo, Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah dan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Provinsi Bali. Perbedaan lainnya yaitu peraturan yang digunakan. Penulis sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan, sedangkan penulis sekarang menggunakan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Teori Pendukung

Teori pendukung yang relevan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses penentuan keputusan tentang kualitas suatu objek atau aktifitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis dan ditafsirkan secara sistematis (Rukajat, 2018). Evaluasi dalam arti luas adalah suatu proses dalam merencanakan, memperoleh, dan

menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat keputusan (Febriana, 2019)

b. Pelayanan

. Pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang-undang dan kepada pelayanan publik wajib untuk melakukannya (Riani, 2021).

c. Pelabuhan

Pelabuhan *(Port)* adalah daerah air yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran-kran *(Crane)* untuk bongkar muat barang, gudang laut *(Transito)* dan tempat-tempat penyimpanan dimana dan kapan membongkar muatannya, gudang-gudang dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman kedaerah tujuan atau pengapalan (Zurkiyah, 2021).

d. Transportasi

Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuuk keberlangsunganinteraksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain (Fatimah, 2019).

e. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*Public Policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat (Priyono, Ilham, Fathoni, & Setiawan, 2022). Standar Pelayanan Minimal ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan operasional. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman,

nyaman, tertib serta lancar sesuai dengan daya kemampuan masyarakat (Ilham, Tuip, Suharto, & Yahya, 2020).

h. Kapal

Menurut Undang – Undang No. 17 (2008) tentang pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik maupun ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan yang bisa berpindah – pindah. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang dilaut, sungai dan perairan antar pulau, seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil (Fatimah, 2019).

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai acuan pada penelitian yang membahas tentang standar pelayanan di pelabuhan, yaitu :

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

1) Pasal 1 ayat (1)

Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim.

2) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

3) Pasal 1 ayat (36)

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

4) Pasal 22 ayat (1)

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

5) Pasal 94

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 90 ayat (1), Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban:

a) Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan;
b) Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah;
c) Menjaga keamanan, keselamatan,, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan;
d) Ikut menjaga keselamatan, keamanan dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan;
e) Memelihara kelestarian lingkungan;
f) Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian;
g) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut standar pelayanan di pelabuhan antara lain:

1) Pasal 1 ayat (1)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan

fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

2) Pasal 1 ayat (2)

   Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong 9 perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

3) Pasal 1 ayat (9)

   Penyelenggara pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

4) Pasal 1 ayat (26)

   Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintan di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhan yang diusahakan secara komersial.

c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

   1) Pasal 1 ayat (5)

      Penyedia jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan / atau penyedia jasa Pelabuhan Penyeberangan.

   2) Pasal 1 ayat (8)

      Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

3) Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

a. Keselamatan;

b. Keamanan;

c. Kehandalan/keteraturan;

d. Kenyamanan;

e. Kemudahan/keterjangkauan; dan

f. Kesetaraan.

d. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat 1

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

2) Pasal 1 ayat 4

Penyelenggara pelabuhan penyeberangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Penyeberangan.

3) Pasal 1 ayat 5

Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan adalah badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang khusus didirikan untuk mengusahakan segala bentuk jasa pelayanan di pelabuhan penyeberangan.

4) Pasal 2 ayat 1

Penyelenggara pelabuhan penyeberangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan dalam menyelenggarakan pelabuhan

penyeberangan wajib memenuhi standar pelayanan pelabuhan penyeberangan.

5) Pasal 2 ayat 2

   Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

   a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan;
   b) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan; dan
   c) Standar Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan.

6) Pasal 2 ayat 3

   Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:

   a) Keselamatan;
   b) Keamanan;
   c) Kenyamanan;
   d) Kemudahan keterjangkauan;
   e) Kehandalan keteraturan; dan/atau
   f) Kesetaraan.

7) Pasal 3

   Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi;

   a) Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatngan;
   b) Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
   c) Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal.

8) Pasal 4

   Standar pelayanan kapal di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf b berupa pelayanan kapal di terminal Pelabuhan penyeberangan keberangkatan dan kedatangan.

9) Pasal 5

   Standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi:

a) Standar pelayanan kendaraan di loket
b) Standar pelayanan kendaraan di penimbangan
a) Standar pelayanan kendaraan di parkir tunggu
b) Standar pelayanan kendaraan di parkir siap muat

10) Pasal 6

Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimaa dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

11) Pasal 7

a) Klasifikasi penilaian pelabuhan penyeberangan sebagai berikut:
   (1) Klasifikasi A dengan kategori sangat baik;
   (2) Klasifikasi B dengan kategori baik;
   (3) Klasifikasi C dengan kategori cukup; dan
   (4) Klasifikasi D dengan kategori kurang baik.
b) Klasifikasi penilaian pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki rentang nilai sebagai berikut:
   (1) Kategori sangat baik memiliki nilai ≥ 86;
   (2) Kategori baik memiliki nilai antara 70 - 85;
   (3) Kategori cukup memiliki nilai antara 51 – 69; dan
   (4) Kategori kurang baik memiliki nilai ≤ 50.

12) Lampiran I yang memuat Indikator dan tolok ukur standar pelayanan pelabuhan penyeberangan yang berisi sebagai berikut:

I. Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan

1) Pelayanan di terminal keberangkatan penumpang

1. Keselamatan

a. Fasilitas keselamatan

- Alat pemadam kebakaran
- Petunjuk jalur evakuasi
- Titik kumpul evakuasi

- Informasi nomor telepon darurat

b. Fasilitas kesehatan

- Perlengkapan P3K (Pertolongan pertama pada kesehatan)
- Kursi roda

2. Keamanan

a. Fasilitas keamanan

- *Closet Circuit Television* (CCTV) dan speaker
- Informasi gangguan keamanan

b. Petugas keamanan berseragam dan identitas petugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan

3. Kenyamanan

a. Lajur penumpang kedatangan

b. Lajur penumpang keberangkatan

c. Toilet untuk pria dan wanita

d. Mushola

e. Kantin

f. Lampu penerangan

4. Kemudahan dan keterjangkauan

a. Informasi pelayanan

- Denah/*layout* terminal
- Tarif masuk

b. Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal

c. Informasi angkutan lanjutan

d. Fasilitas layanan informasi penumpang

e. Pelayanan bagasi penumpang

f. Tempat parkir

5. Kehandalan dan keteraturan

a. Pelayanan loket

b. Pelayanan waktu antri di loket

6. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

2) Pelayanan di ruang tunggu

1. Keselamatan

a. Fasilitas keselamatan

- Alat pemadam kebakaran
- Petunjuk jalur evakuasi

b. Fasilitas kesehatan

- Perlengkapan P3K
- Klinik / pos kesehatan

2. Keamanan

a. Fasilitas keamanan

b. Petugas keamanan berseragam dan identitas

3. Kenyamanan

a. Ruang tunggu

b. Fasilitas pengatur suhu

c. Toilet untuk pria dan wanita

d. Lampu penerangan

4. Kemudahan dan keterjangkauan

a. Informasi gangguan perjalanan kapal

5. Kehandalan dan keteraturan

a. Ketersediaan petugas

6. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang

b. Ruang ibu menyusui

3) Pelayanan di jalur pejalan kaki (*Gangway*)

1. Keamanan

a. Fasilitas keamanan

2. Kenyamanan

a. Lampu penerangan

3. Kesetaraan

a. Fasilitas jalur bagi penumpang penyandang disabilitas.

II. Standar pelayanan kapal di Pelabuhan penyeberangan

1) Keselamatan
    a. Rambu – rambu
2) Kenyamanan
    a. Fasilitas sandar kapal sesuai peraturan pemerintah
    b. Perairan tempat labuh
    c. Fasilitas pendukung alur pelayaran
    d. Lampu penerangan
3) Kehandalan dan keteraturan
    a. Ketersediaan petugas darat
    b. Kesigapan petugas darat
    c. Waktu tunggu masuk/keluar

III. Standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan penyeberangan

1) Kendaraan di jembatan timbang
    1. Keselamatan
        a. Rambu – rambu
    2. Keamanan
        a. Fasilitas keamanan
    3. Kenyamanan
        a. Alat penimbangan
        b. Petugas penimbangan
    4. Kemudahan dan keterjangkauan
        a. Alat penghitung berat kendaraan
    5. Kehandalan dan keteraturan
        a. Kesigapan petugas darat
        b. Waktu antri di jembatan timbang
2) Kendaraan di loket
    1. Kenyamanan
        a. Lampu penerangan
    2. Kemudahan dan keterjangkauan
        a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan
        b. Tarif penyeberangan

3. Kehandalan dan keteraturan
    a. Keberadaan petugas
    b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk.

3) Kendaraan di lapangan parkir tunggu
    1. Kenyamanan
        a. Lampu penerangan
    2. Kehandalan dan keteraturan
        a. Keberadaan petugas
        b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk

4) Kendaraan di lapangan parkir siap muat
    1. Kenyamanan
        a. Lampu penerangan
    2. Kehandalan dan keteraturan
        a. Ketersediaan petugas
        b. Waktu antri muat
        c. Jalur pemisah kendaraan masuk dan keluar

2. Landasan Teori

Landasan teori yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Standar Pelayanan Pelabuhan

Standar pelayanan pelabuhan merupakan tolak ukur dalam penilaian kualitas di pelabuhan tersebut untuk memberikan pelayanan yang sesuai bagi pengguna jasa di pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan terdapat 6 aspek dalam penilaian standar pelayanan pelabuhan yaitu aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan keterjangkauan, kehandalan keteraturan dan kesetaraan. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan meliputi:

1) Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan,

2) Standar pelayanan kapal di Pelabuhan penyeberangan,
3) Standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan penyeberangan

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013).

c. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2013). Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Kapal yang di data/ sesuai manifess. Kemudian terdapat juga anggota populasi dari penelitian ini yaitu penumpang, operator kapal dan kendaraan.

d. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013). Teknik

pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling (non-random sample)* yang memberikan kesempatan atau peluang yang tidak sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih sebagai sampel. Elemen – elemen sampel dipilih berdasarkan kebijaksanaan peneliti sendiri (Nurfatin, Nurrahmah dkk, 2021). Jadi sampel dalam penelitian ini dibagi menjadi *purposive sampling* untuk survey penumpang dan kendaraan dengan populasi yang didapatkan dari produktifitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari di Pelabuhan Tanjung Kapal dan sampel jenuh untuk operator kapal dengan populasi yang diwakili oleh jumlah kapal pada alur pelayaran Rupat - Dumai. Untuk penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra, Aloysius Rangga Aditya dkk, 2021). Karena sampel pada operator kapal menggunakan sampel jenuh yang penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, maka rumus slovin digunakan untuk sampel penumpang dan kendaraan saja.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (jumlah keberangkatan penumpang dan kendaraan 30 hari)

e = Nilai signifikan (5%)

e. IPA (*Importance Performance Analysis*).

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Gap Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (*Importance*) dengan kinerja (*Performance*) dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan

kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Wahyuni N. , 2014). *Importance-Performance Matrix* terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Adapun interpretasi dari kuadran tersebut sebagai berikut:

1) Kuadran I : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

   Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus.

2) Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

   Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dinggap oleh pengguna jasa sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena merupakan faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3) Kuadran III : Prioritas Rendah (*Low Priority*)

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

4) Kuadran IV : Berlebihan (*Possibly Overkill*)

   Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA, yaitu: (a) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa; (b) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*):

(1) Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa
(2) Melakukan survei melalui angket
(3) Menghitung nilai rata-rata tingkat prioritas perbaikan
(4) Membuat grafik IPA
(5) Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Waktu Dan Lokasi Penelitian

   Peneliti melakukan penelitian untuk mencari data terkait yang dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2023 sampai dengan tanggal 30 Juni 2023. Lokasi penelitian bertempat di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

2. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data yang berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut (Martono, 2010).

3. Instrumen Penelitian

   Instrumen penelitian yang digunakan sebagai berikut:

   a. Formulir Survey

      Peneliti menggunakan formulir survey yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

   b. Alat Ukur

      Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur suhu ruangan, alat ukur suara dan alat ukur intensitas cahaya.

   c. Kuesioner

      Pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner ini merupakan pelayanan berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaiam Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

4. Populasi Dan Sampel

   Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa Pelabuhan Tanjung Kapal yang didata atau sesuai manifess dan terdapat juga anggota

populasi yaitu penumpang, operator kapal (dalam hal ini diwakili oleh jumlah kapal pada alur pelayaran) dan kendaraan. Sampel dalam penelitian ini dibagi sesuai anggota populasi yaitu *purposive sampling* untuk survey penumpang dan kendaraan dengan populasi yang didapatkan dari produktifitas keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 30 hari di Pelabuhan Tanjung Kapal dan sampel jenuh untuk operator kapal dengan populasi yang diwakili oleh jumlah kapal pada alur pelayaran Rupat – Dumai. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin untuk sampel penumpang dan kendaraan sedangkan untuk operator kapal semua anggota populasi dijadikan sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (jumlah keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 30 hari)

e = Nilai signifikan (5%)

5. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan beberapa jenis data untuk mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Peneliti melakukan beberapa survey untuk mendapatkan data-data primer yang dibutuhkan. Data-data yang didapatkan dari melakukan survey sebagai berikut:

1) Data fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal.
2) Data pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan sesuai indikator penilaian yang terlampir di Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP 5062/AP 005/DRJD/2020.
3) Data produktivitas pelabuhan selama 30 hari.

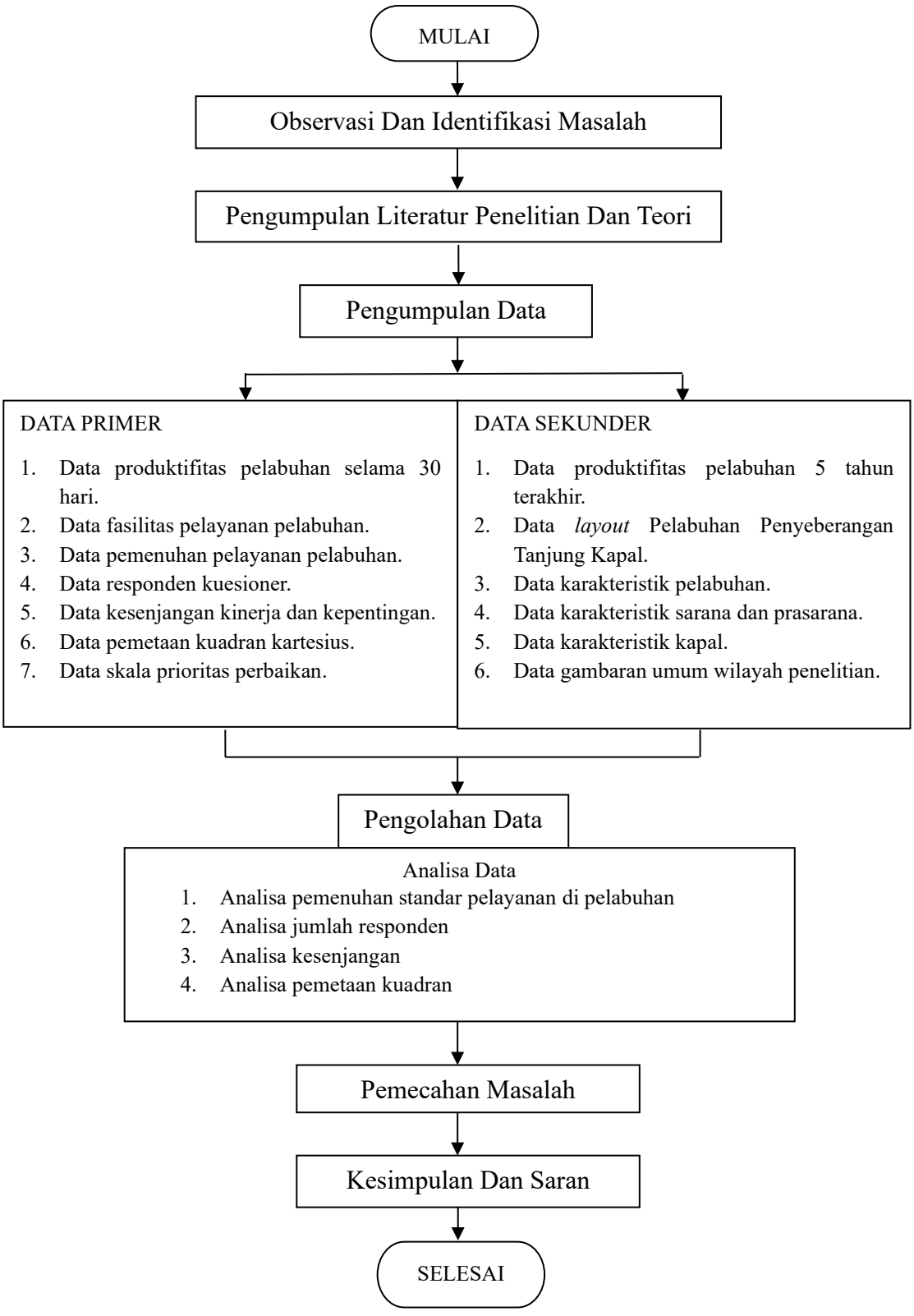
4) Data jumlah responden kuesioner.
5) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dan tingkat kepentingan.
6) Data peta kuadran kartesius.
7) Data skala prioritas perbaikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada objek penelitian kemudian diolah serta direkapitulasi. Data sekunder diperoleh dari literatur/kepustakaan maupun dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian. Dengan mempelajari teori-teori dan buku-buku serta modul yang ada sebagai bahan referensi dalam menganalisa dan pembahasan masalah, dimana dalam laporan ini dapat diidentifikasi semua data yang telah dikumpulkan. Data-data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian yaitu:

1) Kantor BPTD Kelas II Riau.
2) Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.
3) Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis.
4) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis.

6. Bagan Alir Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

B. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode penelitian yang digunakan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan mengamati dan mencatat dari apa yang terjadi di lapangan. Data primer pada penelitian ini didapat dengan menggunakan metode berikut:

   a. Metode Observasi

      Metode Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi (Martono, 2010). Penulis menggunakan metode ini dengan mengamati keadaan mengenai pelayanan penumpang dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal.

   b. Metode Survey

      Berikut metode survey yang digunakan dalam penelitian ini:

      1) Survey Produktivitas Selama 30 Hari

         Survey produktivitas ini bertujuan untuk mendapatkan data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Data produktivitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari ini bertujuan untuk menganalisis jumlah responden kuesioner berdasarkan rumus slovin. Jadi survey produktivitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari ini mendapatkan data berupa:

         a) Data produktivitas penumpang dan kendaraan 30 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 ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas pelayanan apa saja yang telah tersedia di Pelabuhan Tanjung Kapal dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan Tanjung Kapal sudah memenuhi atau belum memenuhi standar berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

Survey standar pelayanan pelabuhan ini menggunakan beberapa alat bantu untuk menentukan apakah standar pelayanan tersebut sudah sesuai atau belum dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020, alat bantu yang digunakan adalah berupa formulir survey dan beberapa alat ukur. Alat ukur yanalat ukur suhu ruangan (*thermometer* ruang), alat ukur suara (*sound meter*) dan alat ukur intensitas cahaya (*lux meter*). Survey ini dilakukan dengan cara menggunakan formulir survey yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Masing-masing lokasi survey sudah terdapat indikator yang harus dinilai berdasarkan dengan formulir survey. Penilaian dilakukan secara langsung sesuai dengan penilaian di formulir survey dan menggunakan alat ukur untuk melakukan penilaian, lalu hasil survey dicatat kedalam formulir survey.

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

a) Data fasilitas pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan yang ada di Pelabuhan Tanjung Kapal
b) Data pemenuhan standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal berdasarkan indikator penilaian pada formulir Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

c. Metode Kuisioner/Angket

Kuesioner/angket adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pernyataan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Dalam metode ini responden menjawab beberapa pernyataan yang telah dibuat mengenai tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan 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 Tanjung Kapal berdasarkan pedoman dan indikator yang telah ditulis dalam Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket untuk mengetahui prioritas perbaikan, dan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan terhadap suatu pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian ini merupakan pelayanan berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membuat pernyataan pelayanan berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, selanjutnya dilakukan uji coba kuesioner penelitian kemudian pernyataan diuji validitas dan reliabilitas, tujuannya untuk memastikan bahwa kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya. Setelah seluruh pernyataan kuesioner valid dan reliabel, selanjutnya kuesioner disebarkan ke sejumlah responden yang didapatkan berdasarkan hasil rumus slovin untuk penumpang dan kendaraan. Lalu kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan datanya dan diolah melalui aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS. Untuk memudahkan pengolahan data. Data yang diperoleh dari metode kuesioner adalah:

1) Data uji coba kuesioner (validitas dan reliabilitas).
2) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan dan kepentingan.
3) Data pemetaan kuadran kartesius.

d. Metode Dokumentasi

Penggunaan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data merupakan alat bantu pengamatan. Dalam penelitian ini dokumen yang diambil berupa foto – foto yang berkaitan dengan survei penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau berdasarkan pengamatan pihak lain yang berupa laporan secara tertulis. 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 Literatur (Kepustakaan)

Pengumpulan data diperoleh dari informasi berdasarkan buku referensi maupun peraturan yang ada berkaitan dengan penelitian yang dilakukan maupun diperoleh dari buku-buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

b. Metode Institusional

Data-data yang di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

1) Kantor BPTD Kelas II Riau.
2) Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.
3) Badan Pusat Statistika Kabupaten Bengkalis.
4) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal Kabupaten Bengkalis.

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan

sehingga mudah dipahai oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016). Adapun teknik analisa yang dilakukan yaitu:

1. Data Produktifitas 30 Hari

   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 penguna jasa yang didata atau sesuai manifes. Berikut merupakan rumus slovin yang menjadi teknik analisis data untuk penentuan jumlah responden kuesioner:

   $$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.2)$$

   Keterangan:

   n = Ukuran sampel

   N = Jumlah populasi (jumlah keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 30 hari)

   e = Nilai signifikan (5%)

2. Data Fasilitas Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan

   Data fasilitas pelayanan pelabuhan yang diperoleh dari survey lapangan yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal berupa data fasilitas pelayanan pelabuhan apa saja yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Data ini didapatkan dengan melakukan survey menggunakan formulir 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 formulir survey. Setelah data fasilitas pelayanan pelabuhan ini didapatkan, maka data ini dianalis dengan menggunakan teknik analisis pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan.

   Data pemenuhan standar pelayanan pelabuhan diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan teknik analisa pemenuhan standar pelayanan pelabuhan yang didapatkan dari hasil survey menggunakan formulir penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/

DRJD/ 2020. Data pemenuhan standar pelayanan pelabuhan selanjutnya akan diakumulasikan ke dalam bentuk angka skor yang telah tersedia di dalam lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Setiap pelayanan memiliki angka skor yang berbeda, setiap pelayanan yang memenuhi standar akan diberikan nilai 100, dan yang tidak sesuai standar akan diberikan nilai 0. Nilai 100 inilah yang mendapatkan skor yang berbeda dari setiap pelayanannya. Selanjutnya, data pemenuhan standar pelayanan di Pelabuhan ini dianalisa dengan skor nilai maksimum adalah 99.83. Berikut total skor apabila seluruh pelayanan memenuhi standar dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skor Pelayanan

No	Uraian Pelayanan	Bobot	Skor	Total Skor
A	Pelayanan penumpang di pelabuhan			
A.1	Pelayanan di terminal penumpang			17.80
1	Keselamatan	3.07%	3.07	
2	Keamanan	3.00%	3	
3	Kenyamanan	2.75%	2.75	
4	Kemudahan/Keterjangkauan	2.98%	2.98	
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	3	
6	Kesetaraan	3.00%	3	
A.2	Pelayanan di ruang tunggu			21.01
1	Keselamatan	3.48%	3.48	
2	Keamanan	3.49%	3.49	
3	Kenyamanan	3.52%	3.52	
4	Kemudahan/Keterjangkauan	3.50%	3.50	
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	3.50	
6	Kesetaraan	3.52%	3.52	
A.3	Pelayanan Di jalur pejalan kaki			10.51
1	Keamanan	3.51%	3.51	
2	Kenyamanan	3.50%	3.50	
3	Kesetaraan	3.50%	3.50	
B	Pelayanan Kapal Di Pelabuhan			19.49
1	Keselamatan	6.51%	6.51	
2	Kenyamanan	6.48%	6.48	
3	Kehandalan/Keteraturan	6.50%	6.50	
C	Pelayanan Kendaraan Di Pelabuhan			
C.1	Kendaraan di jembatan timbang			12
1	keselamatan	2.40%	2.40	
2	keamanan	2.40%	2.40	
3	Kenyamanan	2.40%	2.40	

No	Uraian Pelayanan	Bobot	Skor	Total Skor
4	Kemudahan/Keterjangkauan	2.40%	2.40	
5	Kehandalan/Keteraturan	2.40%	2.40	
C.2	Kendaraan di loket			7.52
1	Kenyamanan	2.50%	2.50	
2	Kemudahan/Keterjangkauan	2.51%	2.51	
3	Kehandalan/Keteraturan	2.51%	2.51	
C.3	Kendaraan Di Lapangan Parkir Tunggu			5
1	Kenyamanan	2.49%	2.49	
2	Kehandalan/Keteraturan	2.51%	2.51	
C.4	Kendaraan Di Lapangan Parkir Siap Muat			6.50
1	Kenyamanan	3.26%	3.26	
2	Kehandalan/Keteraturan	3.24%	3.24	
Total				99.83

3. Data Responden Uji Coba Kuesioner

Data uji coba kuesioner ini di dapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dibuat berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Pernyataan kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Uji coba kuesioner ini dilakukan ke 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Kuesioner sebelum disebarkan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan 30 responden ini. Tujuan uji validitas dan reliabilitas ke 30 responden tersebut adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Setelah dinyatakan valid dan reliabel kuesioner dapat disebarkan ke responden sebenarnya berdasarkan hasil rumus slovin. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013).

Adapun nilai r tabel = 0.361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 5% dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0.361. sedangkan r hitung didapatkan

dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS yaitu 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:

a) Jika r hitung > r tabel (0.361), maka butir pernyataan valid.
b) Jika r hitung < r tabel (0.361), maka butir pernyataan tidak valid.

Uji reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS. *Cronbach Alpha* didapatkan dengan cara memasukkan data kuesioner 30 responden ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *Analyze>Scale>Reliability*, setelah itu akan muncul *output* berisikan *Cronbach Alpha*. Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak adalah sebagai berikut:

a) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
b) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari 0.6 maka dapat dinyatakan tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

4. Data Tingkat Kinerja Pelayanan Pelabuhan dan Tingkat Kepentingan.

Data tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebarkan ke sampel berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin. dan penilaian dengan cara mengisi kuesioner. Selanjutnya, data dari kuesioner yang telah disebarkan ini dimasukkan ke dalam aplikasi *Microsoft Excel* untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Data tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

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 analisis *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 pengguna jasa. Nilai kesenjangan (*gap*) didapatkan dari selisih antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan pengguna jasa. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS untuk memudahkan dalam pengolahan data. Dalam pengolahan data yang akan dilakukan, yang menjadi persepi 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 untuk keseluruhan variabel, dan data Rata-rata kesenjangan untuk setiap variabel.

2) Analisis Pemetaan Kuadran

   Metode *Importance Performance Analysis* menggunakan analisis kuadran untuk menunjukan hubungan antara kinerja dan kepentingan. 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, pemetaan kuadran kartesius dibagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran prioritas utama, kuadran pertahankan prestasi, kuadran prioritas rendah dan kuadran berlebihan. Data yang didapatkan dari analisis pemetaan kuadran ini adalah data peta kuadran yang digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan pelayanan di Pelabuhan dimana atribut yang termasuk kedalam kuadran I menjadi fasilitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan dan peningkatan.

D. Rencana Jadwal Penelitian

Peneliti membuat rencana jadwal penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terstruktur dan efisien. Rencana jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Laporan Ke Instansi Tempat PKL																
2	Pelaksanaan PKL di Pelabuhan																
3	Survey Data yang dibutuhkan																
4	Pelaksanaan Magang Taruna																
5	Penyusunan Laporan PKL Taruna																
6	Penjemputan Taruna																

BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Wilayah Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

   a. Kondisi Geografis

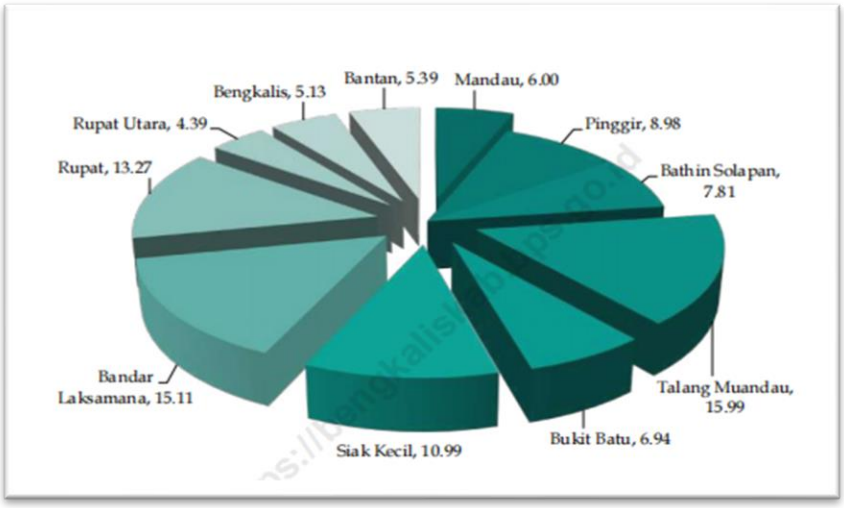
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

Secara astronomis, Kabupaten Bengkalis terletak antara 207'37,2" – 0055'33,6" Lintang Utara dan 100057'57,6" – 102030'25,2" Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Bengkalis merupakan dataran rendah, rata – rata ketinggian antara 2-6,1 meter diatas permukaan laut dengan luas wilayah 8.628,054 km^2, terdiri dari pulau – pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 3 pulau utama di samping pulau – pulau kecil lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis. Pada 2022, Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 Kecamatan yang terletak di daratan dan kepulauan dapat dilihat dalam gambar 4.1.

Jika dirinci luas wilayah menurut kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Talang Muandau merupakan kecamatan yang terluas dengan total wilayah sebesar 1.379,263 km^2 (15,99%) dan kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Rupat Utara dengan luas 378,51 km^2 (4,39%) dapat dilihat pada gambar 4.2 dan tabel 4.1. Untuk jarak terdekat selain Kecamatan

Bengkalis adalah ibukota Kecamatan Bantan, yaitu desa Selat Baru, dan ibukota Kecamatan Bukit Batu, yaitu Kelurahan \Sungai Pakning dengan jarak lurus 15 km seperti yang terlihat dalam tabel 4.2.



Gambar 4.2 Luas Daerah Menurut Kecamatan (%), Tahun 2022

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

Tabel 4.1 Keadaan Geografi Luas Daerah Dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis, Tahun 2022

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area (km^2/sq.km)
Mandau	Air Jamban	517,745
Pinggir	Pinggir	775,02
Bathin Solapan	Sebangar	674,280
Talang Muandau	Beringin	1.379,263
Bukit Batu	Sungai Pakning	598,701
Siak Kecil	Lubuk Muda	948,112
Bandar Laksamana	Tenggayun	1.303,787
Rupat	Batu Panjang	1.145,191
Rupat Utara	Tanjung Medang	378,51
Bengkalis	Bengkalis Kota	442,595
Bantan	Selat Baru	464,85
Kabupaten Bengkalis		8.628,054

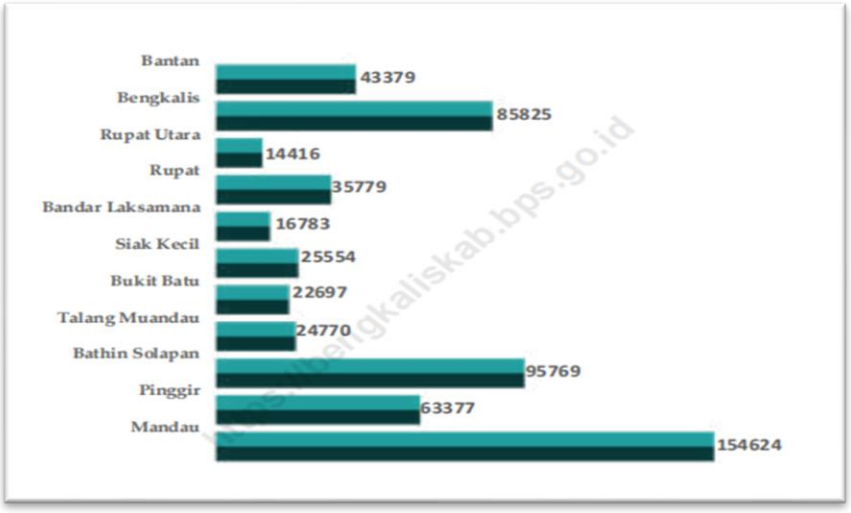
Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

Tabel 4.2 Tinggi Wilayah Dan Jarak Ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis, Tahun 2022

Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak Ibukota ke Kabupaten/Kota
Mandau	55	103
Pinggir	45	100
Bathin Solapan	55	106
Talang Muandau	45	90
Bukit Batu	6	15
Siak Kecil	6	25
Bandar Laksamana	6	24
Rupat	5	71
Rupat Utara	5	86
Bengkalis	5	-
Bantan	5	15
Kabupaten Bengkalis		

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

b. Kependudukan



Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan, Tahun 2022

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

Penduduk Kabupaten Bengkalis berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2022 sebanyak 582.973 jiwa. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2021 sebanyak 573.504, penduduk Kabupaten Bengkalis mengalami kenaikan sebesar 1,65 persen dapat dilihat pada tabel 4.3. Kepadatan penduduk di Kabupaten Bengkalis tahun 2022 mencapai 68 jiwa/km^2. Kepadatan penduduk di sebelas kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Mandau dengan kepadatan sebesar 299 jiwa/km^2 dan terendah di Kecamatan Bandar Laksamana sebesar 13 jiwa/km^2 dapat dilihat pada gambar 4.3.

Tabel 4.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan, Tahun 2022

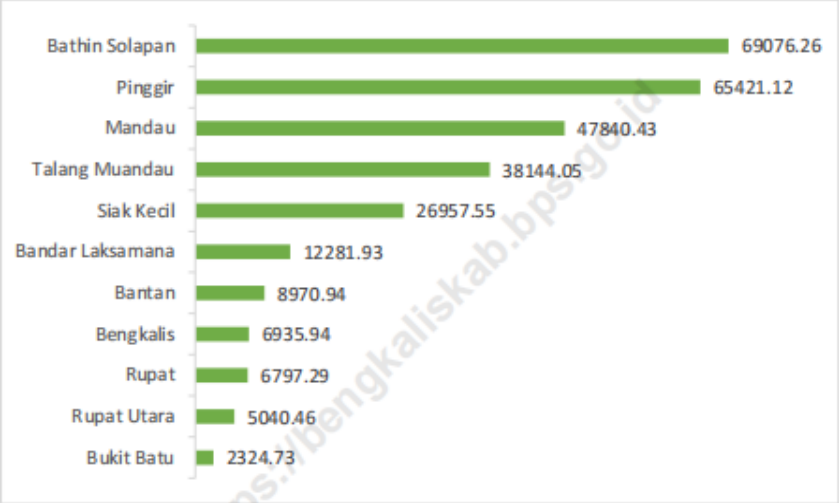
Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2021-2022 (%)
Mandau	154.624	0,90
Pinggir	63.377	1,15
Bathin Solapan	95.769	2,38
Talang Muandau	24.770	1,71
Bukit Batu	22.697	2,22
Siak Kecil	25.554	2,91
Bandar Laksamana	16.783	3,05
Rupat	35.779	1,64
Rupat Utara	14.416	1,17
Bengkalis	85.825	1,76
Bantan	43.379	1,86
Kabupaten Bengkalis	582.973	1,65

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

c. Pertanian, Kehutanan, Peternakan dan Perikanan

Produksi tanaman perkebunan di Kabupaten Bengkalis pada tahun 2021 paling banyak didapatkan dari Kecamatan Bathin Solapan yaitu sebesar 69.076,26 ton. Sedangkan kecamatan Bukit Batu menyumbang nilai yang paling sedikit yaitu sebesar 2.324,73 ton produksi tanaman

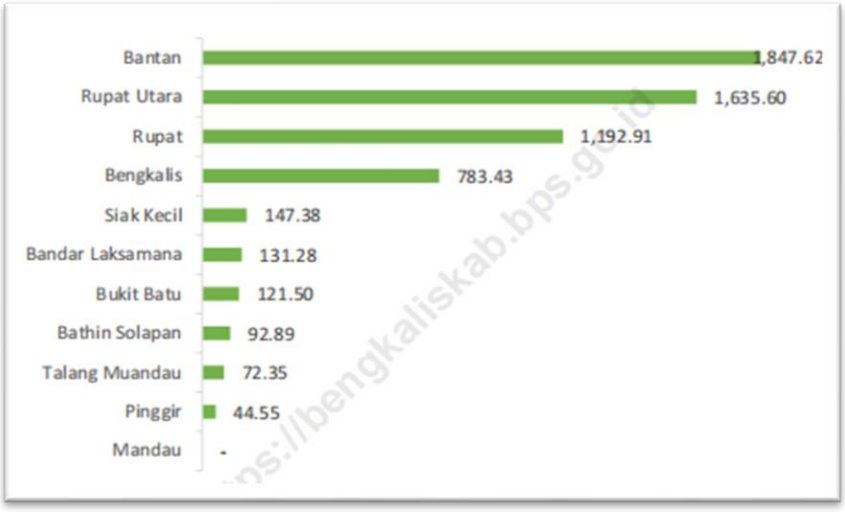
perkebunan. Produksi tanaman perkebunan Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Produksi Tanaman Perkebunan Kabupaten Bengkalis, Tahun 2021

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

Produksi perikanan di Kabupaten Bengkalis pada tahun 2022 paling banyak didapatkan dari Kecamatan Bantan yaitu sebesar 1.847,62 ton. produksi perikanan Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dalam gambar 4.5.



Gambar 4.5 Produksi Perikanan Kabupaten Bengkalis, Tahun 2021

Sumber: BPS Kabupaten Bengakalis (2023)

d. Pariwisata

Hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar – kamar di dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan

makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya. Hotel terdiri dari hotel berbintang dan hotel non- bintang. Hotel bintang adalah usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan minum serta jasa lainnya bagi umum dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan. Usaha ini dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan sebagai hotel bintang yang ditetapkan dalam surat keputusan instansi yang membinanya. Berdasarkan data strategis pariwisata tahun 2022, di Kabupaten Bengkalis jumlah kamar di hotel bintang dan non- bintang mengalami kenaikan sebesar 5 persen dari Tahun 2021. Banyaknya usaha penyedia jasa akomodasi, kamar, dan tempat tidur tahun 2021-2022 untuk lebih jelasnya informasi bidang pariwisata mengenai banyaknya usaha penyedia jasa akomodasi, kamar dan tempat tidur 2021-2022 dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Banyaknya Usaha Penyedia Jasa Akomodasi, Kamar, Dan Tempat Tidur, Tahun 2021-2022

Kategori	Jenis					
	Bintang		Non- bintang		Jumlah	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Usaha	4	5	38	40	42	45
Kamar	354	373	868	902	1222	1275
Tempat Tidur	487	330	1382	1383	1869	1713

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis (2023)

2. Sarana Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Sarana Transportasi yang terdapat pada angkutan penyeberangan yang dioperasikan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal yaitu kapal yang di kelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry dan PT. Jembatan Nusantara. Adapun data Karakteristik Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal sebagai berikut:

a. KMP. MURIA

Gambar 4.6 KMP. Muria

Tabel 4.5 *Ship Particular* KMP. Muria

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/*Call Sign*	KMP. MURIA / YFLB
2	Tipe Kapal	Ro-Ro Passanger Ferry
3	Operator Kapal	PT. ASDP Indonesia Ferry
4	Lintas Penyeberangan	Rupat – Dumai
5	Jarak Lintasan	3,5 Mil
6	Tahun Pembangunan	1994
7	Material/Lambung	Baja
SHIP PARTICULAR		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	39 Meter
2	Panjang Antara Garis Tegak (LBP)	34,1 Meter
3	Lebar (B)	10,5 Meter
4	Tinggi Geladak Utama (D)	2,9 Meter
5	Tinggi Sarat (d)	1,8 Meter
6	*Tonnage* (GT)	419 GT
7	Kapasitas Penumpang (Sesuai SKKP)	250 Orang
8	Kapasitas Kendaraan (Campuran)	16 Unit
9	Jumlah Awak Kapal (Sesuai Sijil)	19 Orang

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

b. KMP. SWARNA BENGAWAN

Gambar 4.7 KMP. Swarna Bengawan

Tabel 4.6 *Ship Particular* KMP. Swarna Bengawan

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/*Call Sign*	SWARNA BENGAWAN
2	Tipe Kapal	Ro-Ro Passanger Ferry
3	Operator Kapal	PT. Jembatan Nusantara
4	Lintas Penyeberangan	Rupat – Dumai
5	Jarak Lintasan	3,5 Mil
6	Tahun Pembangunan	1997
7	Material/Lambung	Besi Baja
SHIP PARTICULAR		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	85 Meter
2	Panjang Antara Garis Tegak (LBP)	45 Meter
3	Lebar (B)	10 Meter
4	Tinggi Geladak Utama (D)	2,8 Meter
5	Tinggi Sarat (d)	1,95 Meter
6	*Tonnage* (GT)	213 GT
7	Kapasitas Penumpang (Sesuai SKKP)	170 Orang
8	Kapasitas Kendaraan (Campuran)	16 Unit
9	Jumlah Awak Kapal (Sesuai Sijil)	21 Orang

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

c. KMP. KAKAP

Gambar 4.8 KMP. Kakap

Tabel 4.7 *Ship Particular* KMP. Kakap

DATA KAPAL		
DATA UMUM		
1	Nama Kapal/*Call Sign*	KAKAP / YFXD
2	Tipe Kapal	Ro-Ro Passanger Ferry
3	Operator Kapal	PT. ASDP Indonesia Ferry
4	Lintas Penyeberangan	Rupat – Dumai
5	Jarak Lintasan	3,5 Mil
6	Tahun Pembangunan	1981
7	Material/Lambung	Besi Baja
SHIP PARTICULAR		
1	Panjang Keseluruhan (LOA)	39 Meter
2	Panjang Antara Garis Tegak (LBP)	34,8 Meter
3	Lebar (B)	9,5 Meter
4	Tinggi Geladak Utama (D)	2,75 Meter
5	Tinggi Sarat (d)	1,75 Meter
6	*Tonnage* (GT)	250 GT
7	Kapasitas Penumpang (Sesuai SKKP)	85 Orang
8	Kapasitas Kendaraan (Campuran)	14 Unit
9	Jumlah Awak Kapal (Sesuai Sijil)	17 Orang

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

3. Prasarana Transportasi

Prasarana merupakan faktor penunjang dalam kegiatan pelayanan pada pelaksanaan kegiatan angkutan penyeberangan khususnya pada wilayah kerja Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal yang ada di Provinsi Riau. Berikut prasarana yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal:

a. Alur Pelayaran

Alur pelayaran merupakan suatu prasarana penunjang bagi terselenggaranya angkutan perairan daratan khususnya pada penyelenggaraan angkutan penyeberangan yang ada di pelabuhan penyeberangan Tanjung Kapal – Dumai yang berfungsi sebagai area lintasan kapal yang akan masuk dan keluar dari kolam pelabuhan. Berikut ini adalah peta alur pelayaran angkutan penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Kapal – Bandar Sri Junjungan adalah sebagai berikut:

Jarak tempuh lintasan Tanjung Kapal – Dumai adalah 4,5 mil laut yang ditempuh selama 45 menit, besaran pasang surut ini dapat dilihat pada data HIDRAL (Hidrologi Angkatan Laut) yang dijadikan panduan oleh nakhoda kapal dalam menjalankan kapalnya agar dapat menghindari terjadinya kapal kandas.

b. Fasilitas Daratan

Terdapat beberapa fasilitas daratan di Pelabuhan Tanjung Kapal untuk menunjang kelancaran kegiatan operasional, berikut kondisi fasilitas daratan pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal :

1) Gedung Terminal

Gedung Terminal Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal memiliki fungsi kegiatan administrasi dan pengawasan operasional pelabuhan serta pusat informasi bagi para pengguna jasa angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Gedung terminal pada Pelabuhan Tanjung Kapal dalam kondisi baik dan digunakan sesuai fungsinya. Gedung terminal Pelabuhan

Penyeberangan Tanjung Kapal untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.9.

Gambar 4.9 Gedung Terminal

2) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir merupakan suatu tempat yang digunakan oleh kendaraan di pelabuhan untuk menunggu masuk ke dalam kapal atau biasa disebut parkir siap muat kendaraan. Lapangan parkir siap muat di Pelabuhan Tanjung Kapal terdapat pemisah tiap kendaraan baik roda empat, roda dua dan bus/truk dengan sirkulasi kendaraan juga lancer seperti yang terlihat pada gambar 4.10.

Gambar 4.10 Lapangan Parkir Siap Muat

3) Ruang Tunggu

Pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal ruang tunggu berada di dalam gedung terminal. Di dalam ruang tunggu juga terdapat ruang petugas pelabuhan dan ruang petugas keamanan. Ruang tunggu berfungsi untuk penumpang/penjemput yang menunggu kedatangan kapal yang dapat dilihat dalam gambar 4.11.

Gambar 4.11 Ruang Tunggu

4) Ruang Genset

Ruang genset merupakan fasilitas penunjang yang berpengaruh pada operasional pelabuhan yang menggunakan aliran listrik dan air yang layak dan dapat digunakan dengan baik. Ruang genset di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal untuk lebih jelas dapat dilihat dalam gambar 4.12.

Gambar 4.12 Ruang Genset

5) Mushola

Mushola digunakan sebagai tempat beribadah bagi yang beragama muslim. Mushola yang terdapat di Pelabuhan Tanjung Kapal dan perlengkapan ibadah yang tersedia seperti mukenah, sajadah, al-quran dll dalam kondisi bersih. Mushola dapat dilihat pada gambar 4.13.

Gambar 4.13 Mushola

6) Toilet

Terdapat toilet di Pelabuhan yang berfungsi sebagai tempat membuang air kecil/besar pengguna jasa ketika menunggu seperti yang terlihat dalam gambar 4.14. Di Pelabuhan Tanjung Kapal berdasar kondisi eksisting tersedia dua toilet pria dan dua toilet wanita di terminal penumpang dengan kondisi bersih .

Gambar 4.14 Toilet

7) Kantin

Kantin berfungsi sebagai tempat membeli makanan maupun minuman penumpang ketika menunggu antrian masuk ke kapal. Kantin di Pelabuhan Tanjung Kapal tersedia lebih dari 1 (satu) dengan kondisi bersih seperti yang terlihat dalam gambar 4.15.

Gambar 4.15 Kantin

8) Rumah *Moveable Bridge*

Rumah MB digunakan untuk mengatur penggunaan *Moveable Bridge* pada dermaga agar dapat disesuaikan dengan ketinggian muka air dan sebagai penunjang aktifitas di Pelabuhan. Kondisi rumah MB Di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dalam keadaan bersih serta dapat digunakan dengan baik. Rumah MB (*Moveable Bridge*) dapat dilihat dalam gambar 4.16.

Gambar 4.16 Rumah *Moveable Bridge*

9) Loket

Tersedia loket yang berfungsi untuk melakukan penjualan tiket kepada penumpang dan kendaraan. Pada Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal loket penumpang dan loket kendaraan digabung menjadi 1 (satu). Loket di Pelabuhan Tanjung Kapal dapat dilihat pada gambar 4.17.

Gambar 4.17 Loket

10) Moveable Bridge

Dalam operasional kapal di dermaga, fungsi *Moveable Bridge* sangat diperlukan untuk mengatasi perbedaan pasang surut air laut karena dapat diatur sesuai dengan posisi kapal. Kondisi *Moveable Bridge* di Pelabuhan Tanjung Kapal masih bisa digunakan dengan baik seperti yang terlihat dala gambar 4.18.

Gambar 4.18 *Moveable Bridge*

c. Fasilitas Perairan

1) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal merupakan dermaga jenis MB (*Moveable Bridge*) dan tetap. Kondisi eksisting dermaga di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam kondisi baik. Dermaga di Pelabuhan Tanjung Kapal dapat dilihat pada gambar 4.19.

Gambar 4.19 Dermaga

2) Mooring Dolphin

Mooring Doplhin biasa disingkat MD. *Mooring Dolphin* tidak digunakan untuk menahan benturan tetapi hanya sebagai tempat tambat. *Mooring Dolphin* di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam kondisi baik seperti yang terlihat pada gambar 4.20.

Gambar 4.20 *Mooring Dolphin*

3) Breasthing Dolphin

Breasting Dolphin adalah tempat ditancapkannya *bolder* dan dilengkapi dengan *fender* untuk meredam benturan kapal pada dolphin. Oleh karena itu kontruksi *dolphin* harus cukup kuat untuk menahan beban pada saat kapal merapat atau kapal digoyang oleh arus atau ombak. Kondisi *Breasthing Dolphin* di Pelabuhan Tanjung Kapal masih dapat digunakan dapat dilihat pada gambar 4.21.

Gambar 4.21 *Breasthing Dolphin*

4) Bolder

Bolder merupakan fasilitas pelabuhan yang berfungsi untuk tambat kapal saat bersandar dipelabuhan. Kondisi *Bolder* di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam keadaan baik, terdapat karat tetapi masih bisa digunakan seperti yang terlihat dalam gambar 4.22.

Gambar 4.22 *Bolder*

5) *Fender*

Fender berfungsi untuk meyerap sebagian tenaga (energi) sebagai akibat benturan kapal dermaga. Kondisi *Fender* di Pelabuhan Tanjung kapal dalam keadaan berkarat tetapi masih bisa digunakan dengan baik untuk kapal bersandar/berlabuh di dermaga. Untuk lebih jelas gambar *Fender* di Pelabuhan Tanjung Kapal dapat dilihat pada gambar 4.23.

Gambar 4.23 *Fender*

6) *Catwalk*

Catwalk merupakan akses untuk petugas menuju *bolder* yang terletak di *dolphin* pada saat kapal sandar. Kondisi *Catwalk* di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam keadaan baik dan dapat digunakan sesuai fungsinya. Untuk lebih jelas *Catwalk* di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dapat dilihat pada gambar 4.24.

Gambar 4.24 *Catwalk*

7) *Trestle*

Trestle berfungsi sebagai jembatan penghubung untuk kendaraan antara dermaga dengan daratan. *Trestle* di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam kondisi baik. Untuk lebih jelas *Trestle* pada Pelabuhan Tanjung Kapal dapat dilihat pada gambar 4.25.

Gambar 4.25 *Trestle*

8) *Gangway*

Gangway berfungsi sebagai akses jalan untuk penumpang menuju kapal. Kondisi *Gangway* di Pelabuhan Tanjung Kapal dalam keadaan baik dan dapat digunakan sesuai fungsinya seperti yang terlihat pada gambar 4.26.

Gambar 4.26 *Gangway*

4. Instansi Pemerintahan

Struktur organisasi BPTD Kelas II Riau dikeluarkan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat.

a. Tugas dan Wewenang

1) Balai Pengelola Transportasi Darat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan terminal tipe A, terminal barang untuk umum, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, dan pelabuhan sungai, danau, penyeberangan, pengendalian dan pengawasan keselamatan sarana, prasarana, lalu lintas dan angkutan jalan, serta keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan sungai, danau, dan penyeberangan.
2) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program, anggaran, dan laporan evaluasi kinerja, pengelolaan urusan keuangan dan Penerimaan Negara Bukan Pajak, serta pelaporan sistem hukum, hubungan masyarakat, persuratan, kearsipan dan dokumentasi, pelayanan informasi public, perlengkapan, rumah tangga, serta evaluasi dan pelaporan.
3) Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan mempunyai tugas melaksanakan pembangunan, pengembangan, pelayanan jasa, dan pengoperasian terminal tipe A, terminal barang untuk umum, dan unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, pelabuhan sungai, danau, dan penyeberanganm serta bantuan teknis fasilitas pendukung dan integrasi moda dan pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan.
4) Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan mempunyai tugas melaksanakan kalibrasi peralatan pengujian berkala dan pemeriksaan kesesuaian fisik rancang bangun kendaraan bermotor, pemeriksaan dan sertifikasi kelaiklautan kapal, analisis trayek angkutan jalan antar kota antar provinsi dan angkutan jalan yang disubsidi oleh pemerintah pusat, penetapan jadwal operasi, pemberian subsidi angkutan jalan dan pelayaran perintis sungai,

danau, dan penyeberangan, serta bantuan teknis penyediaan sarana jalan, sungai, danau, dan penyeberangan.

5) Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan manajemen dan rekayasa lalu lintas jalan untuk jaringan jalan nasional, penyediaan, pengoperasian, dan pemeliharaan perlengkapan jalan, rambu sungai dan danau, sarana bantu navigasi pelayaran, dan sistem informasi manajemen lalu lintas sungai, danau, dan penyeberangan, pengerukan dan reklamasi di kolam pelabuhan penyeberangan dan alur sungai dan danau, pemberian rekomendasi laik fungsi jalan nasional non-tol, pemberian bantuan teknis perlengkapan jalan, halte, dan rambu sungai danau, pengamatan dan pemantauan perusahaan angkutan jalan, kegiatan karoseri, penyelenggara pengujian berkala kendaraan bermotor, pelabuhan dan penyelenggara pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersil, operator kapal sungai, danau, dan penyeberangan, kendaraan bermotor di jalan, tarif angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan, pemberian subsidi angkutan jalan, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pemenuhan perlengkapan jalan, persetujuan teknik analisis dampak lalu lintas, pemeriksaan persyaratan teknis kendaraan, pemenuhan kelaiklautan kapal sungai, danau, dan penyeberangan, ketepatan waktu pelayanan, dan pemberian subsidi angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, rambu, alur, dan halte sungai danau, kegiatan pengerukan dan reklamasi di kolam pelabuhan penyeberangan dan alur sungai danau, dan pemanfaatan bantuan teknis, pelaksanaan kegiatan kesyahbandaran pada pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan, penegakan hukum terhadap pelanggaran peraturan perundang – undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau, dan penyeberangan, serta patrol dan pengamanan pelayaran sungai, danau, dan penyeberangan.
6) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Balai

Pengelola Transportasi Darat sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.

7) Satuan Pelayanan merupakan unit organisasi nonstruktural yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat.

5. Produktivitas Angkutan

a. Produktivitas Pelabuhan Tanjung Kapal untuk 4 (empat) tahun terakhir.

1) Data produktivitas kedatangan 4 tahun terakhir Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Tabel 4.8 Produktifitas Kedatangan 4 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

No	Uraian	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1	Penumpang	213731	189712	185568	274586
2	Golongan II	77219	79883	74350	88543
3	Golongan III	2953	2051	4718	2842
4	Golongan IV A	12838	13794	16280	20645
5	Golongan IV B	9871	8438	11845	16166
6	Golongan V A	164	11	0	13
7	Golongan V B	13146	13454	16689	17750

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

2) Data produktivitas keberangkatan 4 tahun terakhir Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Tabel 4.9 Produktifitas Keberangkatan 4 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

No	Uraian	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1	Penumpang	206506	206028	187175	259860
2	Golongan II	74852	76206	71939	85948
3	Golongan III	1384	1443	2190	2630
4	Golongan IV A	13943	14930	17889	19285
5	Golongan IV B	9154	8315	11987	15906
6	Golongan V A	56	9	0	3
7	Golongan V B	12313	13544	16932	17517

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

3) Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal

Tabel 4.10 Produktifitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal

No	Tanggal	Pnp	Kedatangan						TRIP
			Golongan Kendaraan						
			II	III	IV A	IV B	V A	V B	
1	3/13/2023	556	156	5	45	41	0	55	10
2	3/14/2023	668	191	9	37	35	0	45	10
3	3/15/2023	622	243	3	41	39	0	48	10
4	3/16/2023	735	219	12	50	42	0	48	10
5	3/17/2023	960	315	9	62	40	0	31	11
6	3/18/2023	608	238	7	41	46	0	44	10
7	3/19/2023	595	165	13	49	53	0	49	10
8	3/20/2023	662	194	3	52	48	0	57	10
9	3/21/2023	653	197	5	42	52	0	59	11
10	3/22/2023	657	214	7	59	39	0	62	11
11	3/23/2023	846	281	5	70	45	0	53	11
12	3/24/2023	898	323	3	59	54	0	45	12
13	3/25/2023	656	230	9	54	53	0	52	11
14	3/26/2023	602	204	10	61	70	0	56	12
15	3/27/2023	738	218	8	54	56	0	52	10
16	3/28/2023	535	206	12	43	38	0	58	10
17	3/29/2023	673	231	3	38	37	0	60	10
18	3/30/2023	1087	363	10	89	42	0	46	12
19	3/31/2023	960	332	4	62	45	0	47	11
20	4/1/2023	801	293	7	54	59	0	40	10
21	4/2/2023	952	332	8	74	35	0	70	13
22	4/3/2023	959	353	4	50	51	0	51	10
23	4/4/2023	395	151	1	21	27	0	44	9
24	4/5/2023	404	169	7	33	26	0	45	9
25	4/6/2023	549	200	7	48	41	0	39	9
26	4/7/2023	441	186	12	44	48	0	38	11
27	4/8/2023	532	178	12	23	48	0	64	11
28	4/9/2023	533	148	12	42	53	0	67	11
29	4/10/2023	576	193	4	62	56	0	61	11
30	4/11/2023	623	182	9	51	54	0	58	12
JUMLAH		20476	6905	220	1510	1373	0	1544	318

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

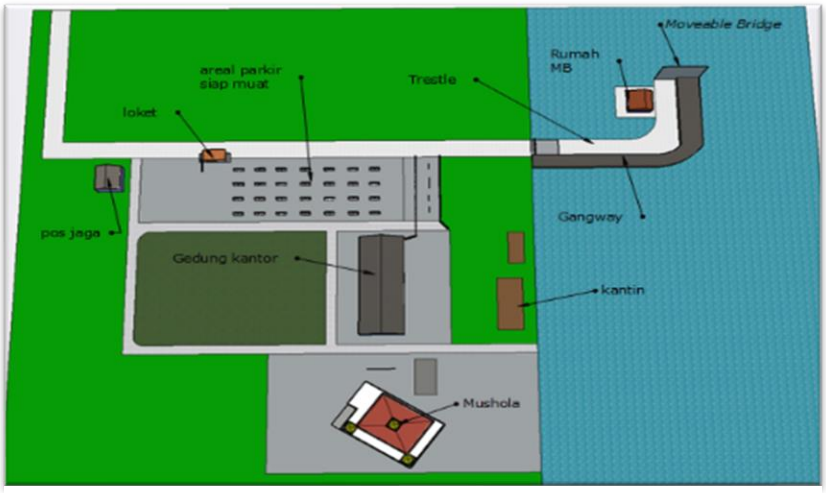
4) Data produktivitas keberangkatan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal

Tabel 4.11 Produktifitas Keberangkatan 30 Hari Pelabuhan Tanjung Kapal

No	Tanggal	Pnp	Keberangkatan						TRIP
			Golongan Kendaraan						
			II	III	IV A	IV B	V A	V B	
1	3/13/2023	415	134	9	46	48	0	48	10
2	3/14/2023	531	182	8	50	35	0	79	10
3	3/15/2023	467	151	4	36	40	0	54	10
4	3/16/2023	640	263	5	61	27	0	68	10
5	3/17/2023	748	266	7	54	37	0	69	11
6	3/18/2023	567	198	7	47	39	0	57	10
7	3/19/2023	424	132	8	43	42	0	87	10
8	3/20/2023	472	161	5	52	44	0	45	10
9	3/21/2023	500	178	9	35	57	0	71	11
10	3/22/2023	583	201	5	42	52	0	55	11
11	3/23/2023	681	248	10	71	39	0	685	11
12	3/24/2023	920	314	6	71	58	0	79	12
13	3/25/2023	627	226	9	40	48	0	38	11
14	3/26/2023	665	185	10	84	44	0	79	12
15	3/27/2023	547	184	9	47	38	0	67	10
16	3/28/2023	642	255	5	53	52	0	76	10
17	3/29/2023	514	183	8	50	43	0	64	10
18	3/30/2023	727	231	11	65	44	0	92	12
19	3/31/2023	935	370	6	84	45	0	79	11
20	4/1/2023	712	277	7	61	44	0	48	10
21	4/2/2023	757	287	8	54	48	0	55	13
22	4/3/2023	480	193	10	46	47	0	81	10
23	4/4/2023	232	141	5	20	20	0	49	9
24	4/5/2023	397	204	7	44	32	0	35	9
25	4/6/2023	490	180	8	35	34	0	45	9
26	4/7/2023	564	284	10	50	44	0	83	11
27	4/8/2023	470	170	13	26	45	0	33	11
28	4/9/2023	298	118	9	40	30	0	88	11
29	4/10/2023	380	137	6	35	53	0	56	11
30	4/11/2023	479	176	5	57	66	0	63	12
JUMLAH		16864	6229	229	1499	1295	0	2465	318

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

6. *Layout* Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal



Gambar 4.27 *Layout* Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

B. Hasil Analisis

1. Penyajian Data

a. Data Produktivitas 30 Hari Di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Berikut merupakan data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 30 hari. Selanjutnya data yang digunakan ini untuk menentukan jumlah responden kuesioner penumpang dan kendaraan dengan menggunakan rumus slovin dan perhitungan toilet penumpang untuk fasilitas pelayanan penumpang di terminal dan di ruang tunggu.

1) Produktifitas kedatangan penumpang dan kendaraan 30 hari

Tabel 4.12 Produktifitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan 30 Hari

No	Tanggal	Penumpang		Kedatangan						TRIP
				Golongan Kendaraan						
		Pria	Wanita	II	III	IV A	IV B	V A	V B	
1	3/13/2023	232	324	156	5	45	41	0	55	10
2	3/14/2023	335	333	191	9	37	35	0	45	10
3	3/15/2023	339	283	243	3	41	39	0	48	10
4	3/16/2023	437	298	219	12	50	42	0	48	10
5	3/17/2023	458	502	315	9	62	40	0	31	11
6	3/18/2023	302	306	238	7	41	46	0	44	10
7	3/19/2023	316	279	165	13	49	53	0	49	10
8	3/20/2023	334	328	194	3	52	48	0	57	10
9	3/21/2023	332	321	197	5	42	52	0	59	11

No	Tanggal	Penumpang		Kedatangan						TRIP
				Golongan Kendaraan						
		Pria	Wanita	II	III	IV A	IV B	V A	V B	
10	3/22/2023	336	321	214	7	59	39	0	62	11
11	3/23/2023	471	375	281	5	70	45	0	53	11
12	3/24/2023	467	431	323	3	59	54	0	45	12
13	3/25/2023	316	340	230	9	54	53	0	52	11
14	3/26/2023	297	305	204	10	61	70	0	56	12
15	3/27/2023	436	302	218	8	54	56	0	52	10
16	3/28/2023	299	236	206	12	43	38	0	58	10
17	3/29/2023	319	354	231	3	38	37	0	60	10
18	3/30/2023	578	509	363	10	89	42	0	46	12
19	3/31/2023	486	474	332	4	62	45	0	47	11
20	4/1/2023	394	407	293	7	54	59	0	40	10
21	4/2/2023	511	441	332	8	74	35	0	70	13
22	4/3/2023	491	468	353	4	50	51	0	51	10
23	4/4/2023	235	160	151	1	21	27	0	44	9
24	4/5/2023	212	192	169	7	33	26	0	45	9
25	4/6/2023	304	245	200	7	48	41	0	39	9
26	4/7/2023	221	220	186	12	44	48	0	38	11
27	4/8/2023	301	231	178	12	23	48	0	64	11
28	4/9/2023	332	201	148	12	42	53	0	67	11
29	4/10/2023	241	335	193	4	62	56	0	61	11
30	4/11/2023	301	322	182	9	51	54	0	58	12
JUMLAH		10633	9843	6905	220	1510	1373	0	1544	318

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

2) Produktifitas keberangkatan penumpang dan kendaraan 30 hari

Tabel 4.13 Produktifitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan 30 Hari

No	Tanggal	Penumpang		Keberangkatan						TRIP
				Golongan Kendaraan						
		Pria	Wanita	II	III	IV A	IV B	V A	V B	
1	3/13/2023	210	205	134	9	46	48	0	48	10
2	3/14/2023	335	196	182	8	50	35	0	79	10
3	3/15/2023	243	224	151	4	36	40	0	54	10
4	3/16/2023	356	284	263	5	61	27	0	68	10
5	3/17/2023	441	307	266	7	54	37	0	69	11
6	3/18/2023	234	333	198	7	47	39	0	57	10
7	3/19/2023	221	203	132	8	43	42	0	87	10

No	Tanggal	Penumpang		Keberangkatan						TRIP
				Golongan Kendaraan						
		Pria	Wanita	II	III	IV A	IV B	V A	V B	
8	3/20/2023	232	240	161	5	52	44	0	45	10
9	3/21/2023	235	265	178	9	35	57	0	71	11
10	3/22/2023	332	251	201	5	42	52	0	55	11
11	3/23/2023	443	238	248	10	71	39	0	68	11
12	3/24/2023	454	466	314	6	71	58	0	79	12
13	3/25/2023	367	260	226	9	40	48	0	38	11
14	3/26/2023	389	276	185	10	84	44	0	79	12
15	3/27/2023	317	230	184	9	47	38	0	67	10
16	3/28/2023	378	264	255	5	53	52	0	76	10
17	3/29/2023	298	216	183	8	50	43	0	64	10
18	3/30/2023	419	308	231	11	65	44	0	92	12
19	3/31/2023	543	392	370	6	84	45	0	79	11
20	4/1/2023	412	300	277	7	61	44	0	48	10
21	4/2/2023	397	360	287	8	54	48	0	55	13
22	4/3/2023	220	260	193	10	46	47	0	81	10
23	4/4/2023	121	111	141	5	20	20	0	49	9
24	4/5/2023	179	218	204	7	44	32	0	35	9
25	4/6/2023	247	243	180	8	35	34	0	45	9
26	4/7/2023	258	306	284	10	50	44	0	83	11
27	4/8/2023	256	214	170	13	26	45	0	33	11
28	4/9/2023	165	133	118	9	40	30	0	88	11
29	4/10/2023	234	146	137	6	35	53	0	56	11
30	4/11/2023	265	214	176	5	57	66	0	63	12
JUMLAH		9201	7663	6229	229	1499	1295	0	2465	318

Sumber: Satpel PP Tanjung Kapal (2023)

b. Data Fasilitas Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Berikut merupakan data fasilitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal berdasarkan indikator penilaian yang tertera di lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Di dalam lampiran tersebut terdapat indikator penilaian pelayanan penumpang, pelayanan kendaraan, dan pelayanan kapal. Data ini didapatkan dengan cara melakukan observasi langsung di Pelabuhan kemudian melakukan survey menggunakan formula yang terdapat di lampiran Perdirjen Perhubungan arat Nomor: KP 5062/ AP

005/ DRJD/ 2020. Data ini digunakan untuk menentukan pemenuhan pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal.

1) Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

a) Pelayanan Penumpang Di Terminal Kedatangan Dan Keberangkatan

(1) Keselamatan

Tabel 4.14 Indikator Keselamatan Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

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 jalur evakuasi	Tidak tersedia
a.3 Titik Kumpul Evakuasi	Tidak tersedia titik kumpul evakuasi	Tidak tersedia
a.4 Informasi Nomor Telepon Darurat	Tidak tersedia informasi nomor telepon darurat	Tidak tersedia
b. Fasilitas Kesehatan		
b.1 Perlengkapan P3K	Tidak tersedia Peralatan P3K	Tidak tersedia
b.2 Kursi Roda	Tidak tersedia kursi roda	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Keamanan

Tabel 4.15 Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang di 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	Tersedia
b. Fasilitas Keamanan		

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
b.1 CCTV Dan Speaker	Tersedia 3 CCTV dan 2 speaker di terminal kedatangan dan keberangkatan yang diletakkan strategis dan berfungsi dengan baik	Tersedia
b.2 Informasi Gangguan Keamanan	Tidak tersedia stiker nomor telepon pengaduan	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(3) Kenyamanan

Tabel 4.16 Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lajur penumpang Kedatangan	Terdapat Lajur pemisah penumpang kedatangan yang terpisah dengan kendaraan dengan kondisi baik	Tersedia
b. Lajur Penumpang Keberangkatan	Tersedia lajur pemisah penumpang keberangkatan yang terpisah dengan kendaraan dengan kondisi baik	Tersedia

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
c. Toilet Untuk Pria Dan Wanita	Tersedia 2 toilet untuk pria dan 2 toilet untuk wanita dengan kondisi baik dan area bersih	Tersedia
d. Mushola	Tersedia mushola di pelabuhan sesuai kapasitas dan areal bersih	Tersedia
e. Kantin	Tersedia kantin dan areal bersih	Tersedia
f. Lampu Penerangan	Rata- rata intensitas cahaya di terminal kedatangan dan keberangkatan adalah 634 lux	Tersedia dengan kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.17 Survey Intensitas Cahaya
di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Hari	Tanggal.	Intensitas Cahaya Di Terminal
1	Rabu	15/03/2023	556
2	Kamis	16/03/2023	687
3	Jumat	17/03/2023	558
4	Sabtu	18/03/2023	650
5	Minggu	19/03/2023	683
6	Senin	20/03/2023	560
7	Selasa	21/03/2023	744
Rata-Rata			634

Sumber: Hasil Analisa penulis

(4) Kemudahan dan Keterjangkauan

Tabel 4.18 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Informasi Pelayanan		
a.1 Denah/*Layout* Terminal	Tidak tersedia denah/*layout* pelabuhan	Tidak tersedia
a.2 Tarif Masuk	Tersedia informasi biaya tarif masuk, mudah dibaca dan penempatan strategis	Tersedia
b. Informasi Kedatangan, Keberangkatan Dan Gangguan Perjalanan Kapal		
b.1 Informasi Melalui Audio Speaker	Tersedia informasi dalam bentuk audio speaker yang di sampaikan di dalam terminal dengan intensitas suara saat ada informasi yaitu 75 dB dan saat tidak ada informasi yaitu 53,3 dB dalam kondisi baik	Tersedia dengan kondisi baik

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
b.2 Informasi Melalui Visual	Tidak tersedia informasi melalui visual	Tidak tersedia
c. Informasi Angkutan Lanjutan		
c.1 Informasi Melalui Visual	Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan dalam bentuk visual	Tidak tersedia
d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	Tidak tersedia informasi dalam bentuk visual tentang layanan informasi penumpang	Tidak Tersedia
e. Pelayanan Bagasi Penumpang	Tidak tersedia pelayanan bagasi penumpang	Tidak tersedia
f. Tempat Parkir		
f.1 Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (Dua)	Tersedia lahan parkir untuk kendaraan roda 2 (dua) di sekitar terminal kedatangan dan keberangkatan, sirkulasi kendaraan keluar dan masuk lancar di waktu parkir	Tersedia
f.2 Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (Empat)	Tersedia lahan parkir untuk kendaraan roda 4 (empat) di sekitar terminal kedatangan dan keberangkatan, sirkulasi kendaraan keluar dan masuk lancar di waktu parkir	Tersedia
f.3 Lajur masuk/keluar kendaraan	Tidak tersedia lajur pemisah kendaraan masuk/keluar	Tidak tersedia
f.3 Petugas Parkir	Tidak tersedia petugas parkir	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(5) Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 4.19 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Ketersediaan Loket	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 42.07 detik	Sesuai

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.20 Survey Waktu Antri Loket di Terminal

No	Hari	Tanggal	Waktu Antri Loket (detik)		Rata-Rata
			Penumpang 1	Penumpang 2	
1	Rabu	15/03/2023	46	52	49
2	Kamis	16/03/2023	40	35	37.5
3	Jumat	17/03/2023	41	49	45
4	Sabtu	18/03/2023	35	44	39.5
5	Minggu	19/03/2023	39	34	36.5
6	Senin	20/03/2023	40	38	39
7	Selasa	21/03/2023	45	51	48
Rata-Rata					42.07

Sumber: Hasil Analisa penulis

(6) Kesetaraan

Tabel 4.21 Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	Tidak tersedia lajur khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

b) Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

(1) Keselamatan

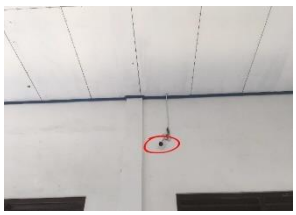
Tabel 4.22 Indikator Keselamatan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

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 jalur evakuasi	Tidak tersedia
b. Fasilitas Kesehatan		
b.1 Perlengkapan P3K	Tidak tersedia perlengkapan P3K	Tidak tersedia
b.2 Klinik/Pos Kesehatan	Tidak tersedia klinik/pos kesehatan	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Keamanan

Tabel 4.23 Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	Tersedia petugas keamanan berseragam, menggunakan identitas dan mudah dilihat di sekitar ruang tunggu	Tersedia
b. Fasilitas Keamanan		
b.1 CCTV	Tersedia 2 CCTV dan berfungsi dengan baik	Tersedia 

(3) Kenyamanan

Tabel 4.24 Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Ruang Tunggu	Ruang tunggu tersedia dengan luas 210,18 m² dan areal bersih 100% tidak berbau yang berasal dari areal penumpang	Tersedia
b. Fasilitas Pengatur Suhu	Tersedia fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu berupa kipas angin dengan kondisi baik dan rata - rata suhu ruangan 31°C	Tersedia tetapi suhu dalam ruangan lebih dari 27°C
c. Toilet Untuk Pria Dan Wanita	Tidak tersedia toilet di ruang tunggu	Tidak tersedia
d. Lampu Penerangan	Rata - rata intensitas cahaya di ruang tunggu 375 lux dengan kondisi tidak baik	Tersedia dengan kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.25 Survey Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu

No	Hari	Tanggal	Intensitas Cahaya Di Ruang Tunggu
1	Rabu	15/03/2023	381
2	Kamis	16/03/2023	371
3	Jumat	17/03/2023	385
4	Sabtu	18/03/2023	372
5	Minggu	19/03/2023	365
6	Senin	20/03/2023	371
7	Selasa	21/03/2023	380
Rata-Rata			375

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.26 Survey Intensitas Suhu di Ruang tunggu

No.	Hari	Tanggal	Intensitas Suhu	
			Pagi (10.00)	Sore (15.00)
1	Rabu	15/03/2023	30	30
2	Kamis	16/03/2023	32	31
3	Jumat	17/03/2023	31	32
4	Sabtu	18/03/2023	32	30
5	Minggu	19/03/2023	32	31
6	Senin	20/03/2023	31	31
7	Selasa	21/03/2023	29	32
Rata-Rata			31	31

Sumber: Hasil Analisa penulis

(4) Kemudahan dan Keterjangkauan

Tabel 4. 27 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal		
a. Informasi Melalui Audio Speaker	Tidak tersedia informasi dalam bentuk audio speaker	Tidak tersedia
a.2 Informasi Melalui Visual	Tidak tersedia informasi melalui visual	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(5) Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 4.28 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
Ketersediaan Petugas	Tersedia petugas yang berseragam dan mudah dilihat	Tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(6) Kesetaraan

Tabel 4.29 Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas Bagi Penuumpang Cacat (*Diffable*)	Tidak tersedia lajur khusus untuk penumpang cacat (*Diffable*)	Tidak tersedia
b. Ruang Ibu Menyusui	Tidak tersedia ruang ibu menyusui	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

c) Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki

(1) Keamanan

Tabel 4.30 Indikator Keamanan Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
CCTV	Tersedia CCTV dan berfungsi dengan baik	Tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Kenyamanan

Tabel 4.31 Indikator Kenyamanan Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
Lampu Penerangan	Rata - Rata intensitas cahaya di jalur pejalan kaki 403 lux	Tersedia namun kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.32 Survey Intensitas Cahaya di *Gangway*

No	Hari	Tanggal	Intensitas Cahaya Di Jalur Pejalan Kaki
1	Rabu	15/03/2023	656
2	Kamis	16/03/2023	555
3	Jumat	17/03/2023	754
4	Sabtu	18/03/2023	688
5	Minggu	19/03/2023	655
6	Senin	20/03/2023	587
7	Selasa	21/03/2023	725
Rata-Rata			660

Sumber: Hasil Analisa penulis

(3) Kesetaraan

Tabel 4.33 Indikator Kesetaraan Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
Fasilitas Jalur Bagi Penyandang Disabilitas	Tidak tersedia lajur khusus untuk penyandang *disabilitas*	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

2) Pelayanan Kapal Di Pelabuhan

a) Keselamatan

Tabel 4.34 Indikator Keselamatan Pelayanan Kapal di Pelabuhan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
Rambu - rambu	Tidak tersedia rambu - rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(b) Kenyamanan

Tabel 4.35 Indikator Kenyamanan Pelayanan Kapal di Pelabuhan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas sandar kapal sesuai peraturan pemerintah	Tersedia fasilitas sandar kapal sesuai peraturan pemerintah	Tersedia
b. Perairan tempat labuh	Tersedia fasilitas perairan tempat labuh sesuai kapasitas pelabuhan	Tersedia
c. Fasilitas pendukung Alur Pelayaran	Tersedia Fasilitas pendukung alur pelayaran sesuai kebutuhan pelabuhan	Tersedia
d. Lampu penerangan	Rata - rata intensitas cahaya 372 lux.	Tersedia namun kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.36 Survey Intensitas Cahaya di Dermaga

No	Hari	Tanggal	Intensitas Cahaya Di Dermaga
1	Rabu	15/03/2023	360
2	Kamis	16/03/2023	365
3	Jumat	17/03/2023	371
4	Sabtu	18/03/2023	380
5	Minggu	19/03/2023	373
6	Senin	20/03/2023	380
7	Selasa	21/03/2023	375
Rata-Rata			372

Sumber: Hasil Analisa penulis

(c) Kehandalan dan Keteraturan

Tabel 4.37 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kapal di Pelabuhan

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Ketersediaan petugas darat	Tersedia petugas darat berseragam dan mudah dilihat untuk membantu proses kapal datang atau berlabuh	Tersedia
b. Kesigapan petugas darat	Kinerja petugas darat untuk membantu proses kapal datang atau berangkat baik	Sesuai
c. Waktu tunggu masuk atau keluar	Lamanya kapal menunggu antrian masuk dermaga sangat lama kurang lebih 1 (satu) jam	Tidak sesuai

Sumber: Hasil Analisa penulis

3) Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan

a) Pelayanan kendaraan di jembatan timbang

(1) Keselamatan

Tabel 4.38 Indikator Keselamatan Pelayanan Kendaraan di Jembatan Timbang

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Rambu - rambu	Tidak tersedia rambu - rambu di jembatan timbang karena tidak tersedia jembatan timbang di pelabuhan	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Keamanan

Tabel 4.39 Indikator Keamanan Pelayanan Kapal di Jembatan Timbang

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Fasilitas keamanan		
a.1 CCTV dan audio speaker	Tidak tersedia CCTV dan speaker di jembatan timbang karena tidak tersedia jembatan timbang di pelabuhan	Tidak tersedia

(3) Kenyamanan

Tabel 4.40 Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan di Jembatan Timbang

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Alat penimbangan	Tidak tersedia alat penimbangan berat kendaraan barang sebelum masuk ke pelabuhan sesuai kebutuhan karena tidak tersedia jembatan timbang di pelabuhan	Tidak tersedia
b. Petugas penimbangan	Tidak tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(4) Kemudahan dan keterjangkauan

Tabel 4.41 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Kendaraan di Jembatan Timbang

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Alat perhitungan berat kendaraan	Tidak tersedia alat penghitung berat kendaraan barang sebelum masuk ke pelabuhan sesuai kebutuhan karena tidak tersedianya jembatan timbang di pelabuhan	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(5) Kehandalan dan keteraturan

Tabel 4.42 Indikator Kehandalan/Keteraturan pelayanan Kendaraan di Jembatan Timbang

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Kesigapan petugas darat	Tidak tersedia petugas darat di jembatan timbang karena belum adanya jembatan timbang di pelabuhan	Tidak sesuai
b. Waktu antri di jembatan timbang	Tidak tersedia jembatan timbang di pelabuhan	Tidak sesuai

Sumber: Hasil Analisa penulis

b) Pelayanan kendaraan di loket

(1) Kenyamanan

Tabel 4.43 Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan di Loket

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lampu penerangan	Rata - rata intensitas cahaya 373 lux.	Tersedia namun kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.44 Survey Intensitas Cahaya di Loket

No	Hari	Tanggal	Intensitas Cahaya Di Loket
1	Rabu	15/03/2023	371
2	Kamis	16/03/2023	385
3	Jumat	17/03/2023	372
4	Sabtu	18/03/2023	365
5	Minggu	19/03/2023	371
6	Senin	20/03/2023	378
7	Selasa	21/03/2023	369
Rata-Rata			373

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Kemudahan dan keterjangkauan

Tabel 4.45 Indikator Kemudahan/Keterjangkauan Pelayanan Kendaraan di Loket

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan	Tidak tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan untuk informasi kepada penumpang	Tidak tersedia
b. Tarif penyeberangan	Tersedia informasi terhadap tarif penyeberangan	Tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(3) Kehandalan dan keteraturan

Tabel 4.46 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan Di Loket

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Keberadaan petugas	Tersedia petugas loket berseragam dan mudah dilihat	Tersedia
b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk	Tidak tersedia jalur pemisah kendaraan di loket	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

c) Pelayanan kendaraan di parkir tunggu

(1) Kenyamanan

Tabel 4.47 Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan di Parkir Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lampu penerangan	Tidak tersedia lapangan parkir tunggu	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Kehandalan dan keteraturan

Tabel 4.48 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan di Parkir Tunggu

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Ketersediaan petugas	Tidak tersedia petugas seragam	Tidak tersedia
b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk	Tidak tersedia jalur pemisah kendaraan	Tidak tersedia

Sumber: Hasil Analisa penulis

d) Pelayanan kendaraan di parkir siap muat

(1) Kenyamanan

Tabel 4.49 Indikator Kenyamanan Pelayanan Kendaraan di Parkir Siap Muat

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Lampu penerangan	Rata - rata intensitas Cahaya 377 lux.	Tersedia namun kondisi tidak baik

Sumber: Hasil Analisa penulis

Tabel 4.50 Survey Intensitas Cahaya di Siap Muat

No	Hari	Tanggal	Intensitas Cahaya Di Siap Muat
1	Rabu	15/03/2023	375
2	Kamis	16/03/2023	378
3	Jumat	17/03/2023	381
4	Sabtu	18/03/2023	372
5	Minggu	19/03/2023	378
6	Senin	20/03/2023	381
7	Selasa	21/03/2023	374
Rata-Rata			377

Sumber: Hasil Analisa penulis

(2) Kehandalan dan keteraturan

Tabel 4.51 Indikator Kehandalan/Keteraturan Pelayanan Kendaraan di Siap Muat

Uraian Pelayanan	Kondisi	Keterangan
a. Ketersediaan petugas	Tersedia p;etugas berseragam dan mudah dilihat di lapangan parkir kendaraan siap muat	Tersedia
b. Waktu antri muat	Lamanya waktu antri rata - rata 14 Menit	Tidak sesuai
c. Jalur pemisah kendaraan (masuk dan keluar)	Tersedia jalur pemisah kendaraan masuk dan keluar antara kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk	Tersedia

Tabel 4.52 Survey Waktu Antri di Parkir Siap Muat

No	Hari	Tanggal	Waktu Antri parkir siap muat (menit)		Rata-Rata
			Kendaraan 1	Kendaraan 2	
1	Rabu	15/03/2023	13 Menit	14 Menit	13.5
2	Kamis	16/03/2023	14 Menit	12 Menit	13
3	Jumat	17/03/2023	12 Menit	15 Menit	13.5
4	Sabtu	18/03/2023	15 Menit	16 Menit	15.5
5	Minggu	19/03/2023	14 Menit	15 Menit	14.5
6	Senin	20/03/2023	13 Menit	13 Menit	13
7	Selasa	21/03/2023	14 Menit	17 Menit	15.5
Rata-Rata					14 Menit

Sumber: Hasil Analisa penulis

c. Data uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner

Data ini didapatkan dengan cara menyebarkan pernyataan uji coba kuesioner yang dituangkan dalam kuesioner ke 30 responden sebelum disebar kesejumlah responden sesuai rumus slovin, tujuannya untuk memastikan bahwa kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya. Selanjutnya hasil jawaban responden uji coba kuesioner tersebut di rekap ke *Microsoft Excel*, untuk memudahkan pengelolaan data dengan menggunakan aplikasi spss. Data yang berada pada aplikasi *Microsoft Excel* di *copy* lalu di *paste* ke aplikasi spss kemudian diolah dengan menggunakan fungsi *Bivariate*, lalu *Corelate*. Maka didapatkan data r hitung. Setelah didapatkan r hitung, data diolah kembali maka didapatkan data *Cronbach Alpha*. r hitung digunakan untuk menentukan validitas, sedangkan *Cronbach Alpha* digunakan untuk menentukan reliabilitas.

1) Uji Validitas

R hitung didapatkan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dengan cara memasukkan data uji coba kuesioner dari 30 responden tersebut ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *Analyze>Correlate>Bivariate*, setelah itu akan muncul *output* berisikan nilai r hitung.

a) Data validitas uji coba kuesioner penumpang

Tabel 4.53 Data r Hitung Kuesioner Penumpang

Atribut	r Hitung	
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	0.908	0.837
2	0.866	0.899
3	0.897	0.959
4	0.843	0.945
5	0.897	0.760
6	0.937	0.957
7	0.893	0.914
8	0.937	0.900
9	0.908	0.889
10	0.910	0.96
11	0.900	0.943
12	0.869	0.897
13	0.894	0.882
14	0.844	0.834
15	0.949	0.943
16	0.927	0.943
17	0.878	0.943
18	0.936	0.943
19	0.889	0.934
20	0.901	0.902
21	0.889	0.946
22	0.883	0.935
23	0.922	0.922
24	0.908	0.837
25	0.866	0.899
26	0.897	0.959
27	0.843	0.945
28	0.897	0.760
29	0.937	0.957
30	0.893	0.914
31	0.937	0.900
32	0.908	0.889
33	0.913	0.960
34	0.900	0.943
35	0.869	0.897

b) Data validitas uji coba kuesioner kendaraan

Tabel 4.54 Data r Hitung Kuesioner Kendaraan

Atribut	r Hitung	
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	0.888	0.739
2	0.908	0.945
3	0.866	0.881
4	0.908	0.873
5	0.905	0.890
6	0.894	0.937
7	0.898	0.940
8	0.878	0.908
9	0.902	0.890
10	0.870	0.870
11	0.864	0.969
12	0.946	0.969
13	0.905	0.969
14	0.952	0.969
15	0.913	0.961
16	0.917	0.910
17	0.913	0.968
18	0.908	0.952
19	0.945	0.943

2) Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha didapatkan dengan cara memasukkan data uji coba kuesioner 30 responden ke dalam aplikasi SPSS, lalu klik *Analyze>Scale>Reliability*. Setelah itu akan muncul *output* berisikan *Cronbach Alpha*.

a) Data reliabilitas uji coba kuesioner penumpang

Tabel 4.55 Data *Cronbach Alpha* Kuesioner Penumpang

Cronbach Alpha	
Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
0.993	0.994

b) Data reliabilitas uji coba kuesioner kendaraan

Tabel 4.56 Data *Cronbach Alpha* Kuesioner Kendaraan

Cronbach Alpha	
Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
0.987	0.990

d. Data perbaikan dan peningkatan kualitas dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

1) Data Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Data ini didapatkan dari rata-rata jawaban responden mengenai tingkat kinerja dan kepentingan yang menghasilkan data kesenjangan antara kinerja yang diberikan dan kepentingan bagi pengguna jasa.

a) Data kesenjangan penumpang

Tabel 4.57 Data Kesenjangan Penumpang

Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Gap Rata-rata
Pelayanan penumpang di terminal kedatangan dan keberangkatan						
Keselamatan						
1	1.70	3.78	-2.08	1.76	3.71	-1.95
2	1.83	3.65	-1.82			
Keamanan						
3	3.88	3.77	0.11	3.04	3.65	-0.61
4	3.35	3.49	-0.14			
5	1.91	3.71	-1.80			
Kenyamanan						
6	2.82	3.19	-0.37	2.74	3.43	-0.69
7	1.85	2.95	-1.10			
8	3.77	3.92	-0.15			
9	3.56	3.79	-0.23			
10	1.70	3.34	-1.64			
Kemudahan dan keterjangkauan						
11	1.62	3.08	-1.46	2.22	3.26	-1.04
12	3.34	3.20	0.14			
13	1.78	2.89	-1.11			
14	1.67	3.25	-1.58			
15	1.52	3.75	-2.23			
16	3.56	3.30	0.26			
17	2.62	3.06	-0.44			
18	1.67	3.57	-1.90			
Kehandalan dan keteraturan						
19	2.85	3.30	-0.45	3.33	3.53	-0.20
20	3.81	3.76	0.05			
Kesetaraan						
21	1.87	3.82	-1.95	1.87	3.82	-1.95
Pelayanan penumpang di ruang tunggu						
Keselamatan						

Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Gap Rata-rata
22	1.75	3.92	-2.17	1.85	3.89	-2.04
23	1.95	3.87	-1.92			
Keamanan						
24	3.19	3.73	-0.54	3.37	3.59	-0.21
25	3.56	3.45	0.11			
Kenyamanan						
26	2.02	3.19	-1.17	2.17	3.36	-1.19
27	3.27	3.80	-0.53			
28	1.80	3.26	-1.46			
29	1.60	3.21	-1.61			
Kemudahan dan keterjangkauan						
30	2.66	3.22	-0.56	2.66	3.22	-0.56
Kehandalan dan keteraturan						
31	3.02	2.98	0.04	3.02	2.98	0.04
Kesetaraan						
32	1.54	3.84	-2.30	1.54	3.84	-2.30
Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki						
Keamanan						
33	3.66	3.46	0.20	3.66	3.46	0.20
Kenyamanan						
34	1.95	3.05	-1.10	1.95	3.05	-1.10
Kesetaraan						
35	1.62	3.92	-2.30	1.62	3.92	-2.30
Rata - rata				2.45	3.51	-1.06

b) Data kesenjangan kapal

Tabel 4.58 Data Kesenjangan Kapal

Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Gap Rata-rata
Keselamatan						
1	3	3.66	-0.66	3	3.66	-0.66
Kenyamanan						
2	3.66	3	0.66	3.32	2.91	0.37
3	3.33	2.66	0.67			
4	3.66	3	0.66			
5	2.66	3	-0.34			
Kehandalan dan keteraturan						
6	3.33	3	0.33	3.22	3.10	0.11
7	3.33	2.66	0.67			
8	3	3.66	-0.66			
Rata - rata				3.18	3.22	-0.056

c) Data kesenjangan kendaraan

Tabel 4.59 Data Kesenjangan Kendaraan

Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Gap Rata-rata
Pelayanan kendaraan di jembatan timbang						
Keselamatan						
1	2.44	3.66	-1.22	2.44	3.66	-1.22
Keamanan						
2	2.10	3.44	-1.34	2.10	3.44	-1.34
Kenyamanan						
3	1.82	3.92	-2.10	1.98	3.89	-1.91
4	2.15	3.87	-1.72			
Kemudahan dan keterjangkauan						
5	1.95	3.82	-1.87	1.95	3.82	-1.87
Kehandalan dan keteraturan						
6	2.07	3.82	-1.75	2.22	3.69	-1.47
7	2.37	3.57	-1.20			
Pelayanan kendaraan di loket						
Kenyamanan						
8	2.11	3.30	-1.19	2.11	3.30	-1.19
Kemudahan dan keterjangkauan						
9	2.03	3.35	-1.32	2.71	3.50	-0.78
10	3.40	3.65	-0.25			
Kehandalan dan keteraturan						
11	3.28	3.47	-0.19	2.79	3.55	-0.76
12	2.30	3.63	-1.33			
Pelayanan kendaraan di parkir tunggu						
Kenyamanan						
13	2.48	3.02	-0.54	2.48	3.02	-0.54
Kehandalan dan keteraturan						
14	1.80	3.20	-1.40	2.10	3.14	-1.04
15	2.40	3.08	-0.68			
Pelayanan kendaraan di parkir siap muat						
Kenyamanan						
16	1.98	2.89	-0.91	1.98	2.89	-0.91
Kehandalan dan keteraturan						
17	2.90	3.25	-0.35	2.58	3.23	-0.64
18	2.40	3.26	-0.86			
19	2.45	3.18	-0.73			
Rata - rata				2.28	3.42	-1.14

2) Kuadran

Data ini didapatkan dari rekap jawaban responden mengenai kinerja yang diberikan dan kepentingan penguna jasa menggunakan bantuan aplikasi SPSS dan menghasilkan data pemetaan kuadran.

a) Kuadran pelayanan penumpang

Tabel 4. 60 Data Pemetaan Kuadran Penumpang

Kuadran	Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP
I	1	1.70	3.78	-2.08
	2	1.83	3.65	-1.82
	5	1.91	3.71	-1.80
	15	1.52	3.75	-2.23
	18	1.67	3.57	-1.90
	21	1.87	3.82	-1.95
	22	1.75	3.92	-2.17
	23	1.95	3.87	-1.92
	32	1.54	3.84	-2.30
	35	1.62	3.92	-2.30
II	3	3.88	3.77	0.11
	8	3.77	3.92	-0.15
	9	3.56	3.79	-0.23
	20	3.81	3.76	0.05
	23	1.95	3.87	-1.92
	24	3.19	3.73	-0.54
	25	3.56	3.45	0.11
	27	3.27	3.80	-0.53
III	6	2.82	3.19	-0.37
	7	1.85	2.95	-1.10
	10	1.70	3.34	-1.64
	11	1.62	3.08	-1.46
	13	1.78	2.89	-1.11
	14	1.67	3.25	-1.58
	17	2.62	3.06	-0.44
	26	2.02	3.19	-1.17
	28	1.80	3.26	-1.46
	29	1.60	3.21	-1.61
	30	2.66	3.22	-0.56
	34	1.95	3.05	-1.10
IV	4	3.35	3.49	-0.14
	12	3.34	3.20	0.14
	16	3.56	3.30	0.26
	19	2.85	3.30	-0.45
	31	3.02	2.98	0.04
Rata-rata		2.41	3.48	-1.06

b) Kuadran pelayanan kapal

Tabel 4.61 Data Pemetaan Kuadran Kapal

Kuadran	Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP
I	1	3	3.66	-0.66
	8	3	3.66	-0.66
II	-	-	-	-
III	5	2.66	3	-0.34
IV	2	3.66	3	0.66
	3	3.33	2.66	0.67
	4	3.66	3	0.66
	6	3.33	3	0.33
	7	3.33	2.66	0.67
Rata-rata		3.18	3.22	- 0.056

c) Kuadran pelayanan kendaraan

Tabel 4.62 Data Pemetaan Kuadran Kendaraan

Kuadran	Atribut	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	GAP
I	1	2.44	3.66	-1.22
	2	2.10	3.44	-1.34
	3	1.82	3.92	-2.10
	4	2.15	3.87	-1.72
	5	1.95	3.82	-1.87
	6	2.07	3.82	-1.75
	7	2.37	3.57	-1.20
	12	2.30	3.63	-1.33
II	10	3.40	3.65	-0.25
	11	3.28	3.47	-0.19
II	8	2.11	3.30	-1.19
	9	2.03	3.35	-1.32
	13	2.48	3.02	-0.54
	14	1.80	3.20	-1.40
	15	2.40	3.08	-0.68
	16	1.98	2.89	-0.91
	18	2.40	3.26	-0.86
	19	2.45	3.18	-0.73
IV	17	2.90	3.25	-0.35
Rata-rata		2.33	3.44	-1.10

2. Analisis Data

a. Analisis pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan

Berikut merupakan analisis pemenuhan standar pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal yaitu pelayanan penumpang, pelayanan kapal, dan pelayanan kendaraan. Analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang telah didapatkan dengan melakukan survey mengenai standar pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal menggunakan 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 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, yaitu: keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan keterjangkauan, kehandalan dan keteraturan, dan kesetaraan.

a) Keselamatan

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

(1) Peralatan penyelamatan darurat

Peralatan penyelamatan darurat yang dinilah adalah:

(a) Alat pemadam kebakaran

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

(b) Petunjuk jalur evakuasi

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

(c) Titik kumpul evakuasi

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

(d) Informasi nomor telepon darurat

Informasi nomor telepon darurat tidak memenuhi karena tidak tersedia informasi nomor telepon darurat.

(2) Fasilitas Kesehatan

Penilaian fasilitas Kesehatan berupa:

(a) Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K tidak memenuhi karena tidak tersedia perlengkapan P3K.

(b) Kursi roda

Kursi roda tidak memenuhi standar karena tidak tersedia kursi roda

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 serta mudah dilihat.

(2) Fasilitas keamanan

Penilaian fasilitas keamanan berupa:

(a) CCTV dan speaker

CCTV sudah memenuhi standar karena tersedia 3 unit CCTV dan 2 unit speaker yang letaknya strategis serta dapat berfungsi dengan baik.

(b) Informasi gangguan keamanan

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

c) Kenyamanan

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

(1) Lajur penumpang kedatangan

Lajur penumpang kedatangan memenuhi karena tersedia dan berfungsi dengan baik.

(2) Lajur penumpang kedatangan

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

(3) Toilet untuk pria dan Wanita

Jumlah keberangkatan penumpang pria berdasarkan data produktivitas 30 hari adalah 9201 orang dengan 318 total trip selama 30 hari. Maka jumlah keberangkatan penumpang pria dibagi total trip selama 30 hari dan didapati hasil 29 orang. Berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, 1 toilet menampung 50 orang, maka $\frac{29}{50} = 0{,}58$ dibulatkan menjadi 1. Artinya untuk toilet pria dibutuhkan 1 toilet dan toilet wanita dua kali toilet pria. Untuk toilet pria dan Wanita di terminal penumpang sudah memenuhi standar, karena toilet yang tersedia di Pelabuhan Tanjung Kapal adalah 2 toilet untuk penumpang pria dan 2 toilet untuk penumpang Wanita. Areal toilet bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari areal toilet.

(4) Mushola

Mushola memenuhi standar karena tersedia perlengkapan ibadah dll dengan kondisi baik.

(5) Kantin

Kantin memenuhi standar karena tersedia dengan kondisi baik dan bersih.

(6) Lampu penerangan

Berdasarkan hasil survey, untuk rata-rata intensitas cahaya di terminal kedatangan dan keberangkatan adalah 634 lux. Maka untuk lampu penerangan tidak memenuhi standar karena tersedia lampu penerangan di terminal kedatangan dan keberangkatan namun intensitas cahaya tidak berada pada rentan 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:

(a) Denah/layout terminal

Denah/layout terminal tidak memenuhi standar karena tidak tersedia denah/layout di dalam terminal.

(b) Tarif masuk

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

(2) Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal

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

(a) Informasi melalu audio speaker

Informasi melalui audio speaker sudah memenuhi karena tersedia dua speaker di terminal dan berfungsi dengan baik.

(b) Informasi melalui visual

Informasi melalui visual tidak memenuhi karean tidak tersedianya infromasi melalui visual yang terdapat di area terminal.

(3) Informasi angkutan lanjutan

Informasi angkutan lanjutan disampaikan melalui:

(a) Informasi melalui visual

Informasi angkutan lanjutan melalui visual tidak memenuhi karena tidak tersedia informasi angkutan lanjutan dalam bentuk visual di terminal kedatangan dan keberangkatan.

(4) Fasilitas layanan informasi penumpang

Fasilitas layanan informasi penumpang tidak memenuhi karean tidak tersedianya Fasilitas layanan informasi penumpang.

(5) Tempat parkir

Yang termasuk dalam penilaian tempat parkir berupa:

(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 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 lancer.

(d) Petugas parkir

Petugas parkir tidak memenuhi standar karena tidak tersedia petugas parkir.

(e) Pelayanan bagasi penumpang

Pelayanan bagasi penumpang tidak memenuhi karena belum tersedianya pelayanan bagasi penumpang.

e) Kehandalan/keteraturan

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

(1) Ketersediaan loket

Ketersediaan loket sudah memenuhi karena telah tersedia loket untuk pembelian tiket di pelabuhan.

(2) Waktu antri loket

Berdasarkan data survey waktu antri di loket, didapatkan rata-rata waktu antri di loket, yaitu 40.07 detik. Maka untuk waktu antri diloket sudah memenuhi karena kurang dari 5 (lima) menit.

f) Kesetaraan

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

(1) Fasilitas bagi penumpang cacat (*Diffable*)

Fasilitas ini tidak memenuhi karena tidak tersedia lajur khusus bagi penumpang cacat (*diffable*).

2) Pelayanan penumpang di ruang tunggu

Berdasarkan perdirjen perhubungan darat nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di Pelabuhan khususnya di ruang tunggu diukur berdasarkan 6 indikator, yaitu:

a) Keselamatan

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

(1) Perlatan penyelamatan darurat

Penilaian peralatan penyelamatan darurat berupa:

(a) Alat pemadam kebakaran

Alat pemadam kebakaran tidak memenuhi karena tidak tersedianya APAR (Alat Pemadam Api Ringan) di ruang tunggu.

(b) Petunjuk jalur evakuasi

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

(2) Fasilitas Kesehatan

Yang termasuk dalam penilaian fasilitas Kesehatan di ruang tunggu berupa:

(a) Perlengkapan P3K

Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) tidak memenuhi karena tidak tersedianya

perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) tersebut.

(b) Klinik/pos Kesehatan

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

b) Keamanan

Pelayanan penumpang dinilai di ruang tunggu untuk indikator keamanan adalah:

(1) Petugas keamanan berseragam dan identitas

Petugas keamanan dan identitas sudah memenuhi 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 sudah memenuhi karena tersedia CCTV dengan jumlah 2 unit dan berfungsi dengan baik.

c) Kenyamanan

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

(1) Ruang tunggu

Ruang tunggu tersedia dengan luas 210.18 m². Luas ruang tunggu yang tersedia dibagi muatan kapal yang paling besar yaitu KMP. Muria dengan muatan sebesar 250 orang.

210.18 m²/250 orang = 0.84 m².

Berdasarkan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, luas ruang tunggu cukup untuk menampung 1 penumpang dengan luas 0.5 m². Luas ruang tunggu di Pelabuhan Tanjung Kapal sudah memenuhi karena luas ruang tunggu yang tersedia cukup menampung 1 penumpang dengan luas 0.84 m².

(2) Fasilitas pengatur suhu

Tersedia fasilitas pengatur suhu di ruang tunggu berupa kipas berjumlah 5 unit dengan rata-rata suhu ruangan yaitu 31°C. maka untuk fasilitas pengatur suhu ruangan belum memenuhi karena tersedia fasilitas pengatur suhu berupa kipas namun rata-rata suhu ruangan lebih dari 28°C.

(3) Wc/kamar mandi untuk pria dan Wanita di ruang tunggu

Toilet di ruang tunggu tidak memenuhi standar, karena toilet tidak tersedia di ruang tunggu.

(4) Lampu penerangan

Berdasarkan survey tersedia lampu di ruang tunggu berjumlah 1 unit dengan rata-rata intensitas cahaya di ruang tunggu adalah 375 lux. Maka untuk lampu penerangan belum memenuhi standar karena intensitas cahaya tidak dalam rentan 200-300 lux.

d) Kemudahan/keterjangkauan

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

(1) Informasi gangguan perjalanan kapal

Penilaian nformasi ganguan perjalanan kapal yang dinilai di ruang tunggu adalah melalui:

(a) Informasi melalui speaker

Innformasi melalui speaker tidak memenuhi karena tidak tersedianya informasi melalui audio speaker di ruang tunggu

(b) Informasi melalui visual

Infromasi melalui visual tidak memenuhi standar karena tidak tersedianyya fasilitas informasi melalui visual di ruang tunggu tersebut.

e) Kehandalan/keteraturan

Pelayanan penumpang yang dinilai di ruang tunggu untuk indikator kehandalan/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 (*diffable*)

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

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

Fasilitas ini tidak memenuhi karena tidak tersedianya fasilitas lajur khusus bagi penumpang cacat (*diffable*).

(b) Ruang ibu menyusui

Ruang ibu menyusui tidak memenuhi karena tidak tersedianya fasilitas bagi ibu menyusui.

3) Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki

Berdasarkan 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, yaitu:

a) Keamanan

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

(1) Fasilitas keamanan

Penilaian fasilitas keamanan berupa:

(a) CCTV

CCTV sudah memenuhi karena tersedia cctv berjumlah 1 unit di jalur pejalan kaki dan berfungsi dengan baik.

b) Kenyamanan

Pelayanan penumpang yang dinilai dijalur pejalan kaki untuk indikator kenyamanan adalah:

(1) Lampu penerangan

Lampu penerangan belum memenuhi karena tersedia lampu penerangan dijalur pejalan kaki tetapi rata-rata intensitas cahaya 660 lux, yang artinya tidak dalam rentan 200-300 lux.

c) Kesetaraan

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

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

Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (*diffable*) ridak memenuhi karena tidak tersedia lajur khusus bagi penumpang cacat (*diffable*).

4) Pelayanan kapal di Pelabuhan penyeberangan

Berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan kapal di Pelabuhan diukur berdasarkan 3 indikator, yaitu:

a) Keselamatan

Pelayanan kapal yang dinilai untuk indikator keselamatan adalah :

(1) Rambu – rambu

Fasilitas rambu – rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi tidak memenuhi karena tidak tersedia fasilitas rambu – rambu.

b) Kenyamanan

Pelayanan kapal yang dinilai untuk indikator kenyamanan adalah :

(1) Fasilitas sandar kapal sudah memenuhi karena tersedia sesuai peraturan pemerintah.

(2) Perairan tempat labuh sudah memenuhi karena tersedia sesuai kapasitas Pelabuhan.

(3) Fasilitas pendukung alur pelayaran sudah memenuhi karena tersedia sesuai kebutuhan Pelabuhan.

(4) Lampu penerangan

Lampu penerangan di dermaga belum memenuhi karena tersedia lampu penerangan tetapi rata – rata intensitas Cahaya 372 lux, yang artinya tidak dalam rentan 200-300 lux.

c) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan kapal yang dinilai untuk indikator kehandalan dan keteraturan adalah :

(1) Ketersediaan petugas darat sudah memenuhi karena tersedia petugas darat yang berseragam dan mudah dilihat untuk membantu proses kapal datang atau berlabuh.

(2) Kesigapan petugas darat sudah memenuhi karena petugas sigap dalam membantu proses kapal datang atau berangkat.

(3) Waktu tunggu masuk kapal atau keluar belum memenuhi karena lamanya waktu tunggu antri kapal masuk ke dermaga sangat lama kurang lebih 1 (satu) jam.

5) Pelayanan kendaraan di jembatan timbang

Berdasarkan perdirjen perhubungan darat nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan khususnya di jembatan timbang diukur berdasarkan 5 indikator, yaitu:

a) Keselamatan

Pelayanan kendaraan di jembatan timbang yang dinilai untuk aspek keselamatan adalah:

(1) Rambu – rambu

Rambu – rambu sebagai petunjuk jalur evakuasi tidak memenuhi karena tidak tersedia jembatan timbang di pelabuhan.

b) Keamanan

Yang termasuk dalam penilaian fasilitas keamanan di jembatan timbang adalah:

(1) CCTV dan audio speaker tidak memenuhi karena tidak tersedia CCTV dan speaker di jembatan timbang.

c) Kenyamanan

Pelayanan kendaraan di jembatan timbang yang dinilai untuk aspek kenyamanan adalah:

(1) Alat penimbangan

Alat penimbangan kendaraan di jembatan timbang tidak memenuhi karena belum ada alat penimbangan kendaraan di jembatan timbang.

(2) Petugas penimbangan

Petugas penimbangan tidak memenuhi karena tidak tersedia petugas penimbangan di jembatan timbang.

d) Kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan kendaraan di jembatan timbang untuk aspek kemudahan dan keterjangkauan:

(1) Alat perhitungan berat kendaraan

Alat perhitungan berat kendaraan tidak memenuhi karena tidak tersedia alat perhiungan berat kendaraan sebelum masuk pelabuhan di jembatan timbang.

e) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan kendaraan yang dinilai untuk aspek kehandalan dan keteraturan adalah:

(1) Kesigapan petugas darat

Kesigapan petugas darat tidak memenuhi karena tidak tersedianya jembatan timbang di Pelabuhan.

(2) Waktu antri di jembatan timbang

Waktu antri tidak memenuhi karena tidak tersedianya jembatan timbang di Pelabuhan.

6) Pelayanan kendaraan di loket

Berdasarkan perdirjen perhubungan darat nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan khususnya di loket diukur berdasarkan 3 indikator (kenyamanan, kemudahan dan keterjangkauan, kehandalan dan keteraturan) yaitu:

a) Kenyamanan

Pelayanan kendaraan di loket yang dinilai untuk aspek kenyamanan adalah:

(1) Lampu penerangan

Lampu penerangan tidak memenuhi karena tersedia tetapi rata – rata intensitas Cahaya di loket 373 lux, yang artinya lampu penerangan di loket tidak dalam rentan 200-300 lux.

b) Kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan kendaraan di loket yang dinilai untuk aspek kemudahan dan keterjangkauan adalah:

(1) Jadwal kedatangan dan keberangkatan

Jadwak kedatangan dan keberangkatan tidak memenuhi karena tidak tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal di loket.

(2) Tarif penyeberangan

Tarif penyeberangan sudah memenuhi karena tersedia dan penempatan strategis di loket.

c) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan kendaraan di loket yang dinilai untuk aspek kehandalan dan ketaraturan adalah :

(1) Keberadaan petugas

Keberadaan petugas sudah memenuhi karena tersedia petugas loket yang berseragam dan terdapat identitas yang mudah dilihat di loket.

(2) Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk

Tidak memenuhi karena belum tersedia jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk di loket.

7) Pelayanan kendaraan di parkir tunggu

Berdasarkan perdirjen perhubungan darat nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan kendaraan di pelabuhan khususnya di parkir tunggu diukur berdasarkan 2 indikator (kenyamanan dan kehandalan dan keteraturan) yaitu:

a) Kenyamanan

Pelayanan kendaraan di parkir tunggu yang dinilai untuk aspek kenyamanan adalah:

(1) Lampu penerangan

Lampu penenrangan Tidak memenuhi karena belum tersedia lapangan parkir tunggu di pelabuhan.

b) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan kendaraan di parkir tunggu yang dunilai untuk aspek kehandalan dan keteraturan adalah :

(1) Ketersediaan petugas

Tidak memenuhi karena tidak tersedia lapangan parkir tunggu di Pelabuhan,

(2) Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk

Tidak memenuhi karean tidak tersedia lapangan parkir tunggu di Pelabuhan.

8) Pelayanan kendaraan di lapangan parkir siap muat

Berdasarkan perdirjen perhubungan darat nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan kendaraan di Pelabuhan khususnya di parkir siap muat diukur berdasarkan 2 indikator, yaitu:

a) Kenyamanan

Pelayanan kendaraan di parkir siap muat yang dinilai untuk indikator kenyamanan adalah:

(1) Lampu penerangan

Lampu penerangan belum memenuhi karena tersedia lampu penerangan di lapangan parkir siap muat tetapi rata – rata intensitas Cahaya 377 lux, yang artinya tidak dalam rentan 200-300 lux.

b) Kehandalan dan keteraturan

Pelayanan kendaraan di lapangan parkir siap Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal muat yang dinilai untuk indikator kehandalan dan keteraturan adalah :

(1) Ketersediaan petugas

Ketersediaan petugas sudah memenuhi karena tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.

(2) Waktu antri muat

Waktu antri muat tidak memenuhi karena lamanya waktu antri membutuhkan waktu rata – rata 14 menit.

(3) Jalur pemisah kendaraan masuk dan keluar roda empat, roda dua dan bus/truk

Jalur pemisah kendaraan sudah memenuhi karena tersedia jalur pemisah kendaraan masuk dan keluar roda dua, roda empat dan bus/truk.

Berdasarkan analisis pemenuhan standar pelayanan Pelabuhan di Pelabuhan Tanjung Kapal, maka didapatkan pelayanan yang sudah memenuhi dan tidak memenuhi.

1) Pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Kapal

Tabel 4.63 Data Pemenuhan Pelayanan Penumpang

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
A. Pelayanan penumpang di terminal		
A. KESELAMATAN		
	a. Peralatan penyelamatan darurat	
	a.1 Alat pemadam kebakaran	Tidak memenuhi
	a.2 Petunjuk jalur evakuasi	Tidak memenuhi
	a.3 Titik kumpul evakuasi	Tidak memenuhi
	a.4 Informasi nomor telepon darurat	Tidak memenuhi
	b. Fasilitas kesehatan	
	b.1 Perlengkapan P3K	Tidak memenuhi
	b.2 Kursi roda	Tidak memenuhi
B. KEAMANAN		
	a. Petugas keamanan berseragam dan identitas	Memenuhi
	b. Fasilitas keamanan	
	b.1 CCTV dan speaker	Memenuhi
	b.2 Informasi gangguan keamanan	Tidak memenuhi
C. KENYAMANAN		
	a. Lajur penumpang kedatangan	Memenuhi
	b. Lajur penumpang keberangkatan	Memenuhi
	c. Toilet untuk pria dan wanita	Memenuhi
	d. Mushola	Memenuhi
	e. Kantin	Memenuhi
	f. Lampu penerangan	Tidak memenuhi

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
D. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
	a. Informasi pelayanan	
	a.1 Denah/layout terminal	Tidak memenuhi
	a.2 Tarif masuk	Memenuhi
	b. Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal	
	b.1 Informasi melalui audio speaker	Memenuhi
	b.2 Informasi melalui visual	Tidak memenuhi
	c. Informasi angkutan lanjutan	
	c.1 Informasi melalui visual	Tidak memenuhi
	d. Fasilitas layanan informasi penumpang	Tidak memenuhi
	e. Pelayanan bagasi penumpang	Tidak memenuhi
	f. Tempat parkir	
	f.1 Lahan parkir kendaraan roda 2 (dua)	Memenuhi
	f.2 Lahan parkir kendaraan roda 4 (empat)	Memenuhi
	f.3 Lajur masuk/keluar kendaraan	Memenuhi
	f.4 petugas parkir	Tidak memenuhi
E. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Ketersediaan loket	Memenuhi
	b. Waktu antri di loket	Memenuhi
F. KESETARAAN		
	a. Fasilitas bagi penumpang cacat (diffable)	Tidak memenuhi
B. Pelayanan penumpang di ruang tunggu		
A. KESELAMATAN		
	a. Peralatan penyelamatan darurat	
	a.1 Alat pemadam kebakaran	Tidak memnuhi
	a.2 Petunjuk jalur evakuasi	Tidak memnuhi
	b. Fasilitas kesehatan	
	b.1 Perlengkapan P3K	Tidak memnuhi
	b.2 Klinik/pos kesehatan	Tidak memnuhi
B. KEAMANAN		
	a. Petugas keamanan berseragam dan identitas	Memenuhi
	b. Fasilitas keamanan	
	b.1 CCTV	Memenuhi
C. KENYAMANAN		
	a. Ruang tunggu	Memenuhi
	b. Fasilitas pengatur suhu	Tidak memenuhi
	c. Toilet untuk pria dan wanita	Tidak memenuhi
	d. Lampu penerangan	Tidak memenuhi
D. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
	a. Informasi gangguan perjalanan kapal	
	a.1 Informasi melalui audio speaker	Tidak memenuhi
	a.2 Informasi melalui visual	Tidak memenuhi
E. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Ketersediaan petugas	Memenuhi
F. KESETARAAN		
	a. Fasilitas bagi penumpang cacat (diffable)	Tidak memnuhi
	b. Ruang ibu menyusui	Tidak memnuhi

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
C. Pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki		
A. KEAMANAN		
	a. Fasilitas keamanan	
	a. 1 CCTV	Memenuhi
B. KENYAMANAN		
	a.Lampu penerangan	Tidak memenuhi
C. KESETARAAN		
	a. Fasilitas lajur bagi penumpang cacat (diffable)	Tidak memenuhi

2) Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Tabel 4.64 Data Pemenuhan Pelayanan Kapal

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
A. KESELAMATAN		
	a. Rambu - rambu	Tidak memenuhi
B. KENYAMANAN		
	a. Fasilitas sandar kapal sesuai peraturan pemerintah	Memenuhi
	b. Perairan tempat labuh	Memenuhi
	c. Fasilitas pendukung alur pelayaran	Memenuhi
	d. Lampu penerangan	Tidak memenuhi
C. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Ketersediaan petugas darat	Memenuhi
	b. Kesigapan petugas darat	Memenuhi
	b. Waktu tunggu masuk/keluar	Tidak memenuhi

3) Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan Tanjung Kapal

Tabel 4.65 Data Pemenuhan Pelayanan Kendaraan

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
A. Pelayanan kendaraan di jembatan timbang		
A. KESELAMATAN		
	a. Rambu - rambu	Tidak memenuhi
B. KEAMANAN		
	a. Fasilitas keamanan berupa CCTV dan audio speaker	Tidak memenuhi
C. KENYAMANAN		
	a. Alat penimbangan	Tidak memenuhi
	b. Petugas penimbangan	Tidak memenuhi
D. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		
	a. Alat penghitung berat kendaraan	Tidak memenuhi
E. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Kesigapan petugas darat	Tidak memenuhi
	b. Waktu antri di jembatan timbang	Tidak memenuhi
B. Pelayanan kendaraan di loket		
A. KENYAMANAN		
	a. Lampu penerangan	Tidak memenuhi
B. KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN		

No	Uraian Pelayanan	Keterangan
	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan	Tidak memenuhi
	a. Tarif penyeberangan	Memenuhi
C. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Keberadaan petugas	Memenuhi
	b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk	Tidak memenuhi
C. Pelayanan kendaraan di parkir tunggu		
A. KENYAMANAN		
	a. Lampu penerangan	Tidak memenuhi
B. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Keberadaan petugas	Tidak memenuhi
	b. Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk	Tidak memenuhi
D. Pelayanan kendaraan di parkir siap muat		
A. KENYAMANAN		
	a. Lampu penerangan	Tidak memenuhi
B. KEHANDALAN/KETERATURAN		
	a. Ketersediaan petugas	Memenuhi
	b. Waktu antri muat	Tidak memenuhi
	c. Jalur pemisah kendaraan masuk dan keluar	Memenuhi

b. Analisis pembobotan pelayan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

Berikut merupakan data skor penilaian pelayanan yang telah diolah melalui aplikasi Microsoft Excel berdasarkan survey menggunakan indikator penilaian Perdirjen Perhubngan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/ 2020. Setiap uraian pelayanan memiliki skor masing-masing sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/ 2020.

Tabel 4.66 Skor Penilaian Pelayanan

No	Uraian Pelayanan	Bobot	Skor	Total Skor
A	Pelayanan penumpang di pelabuhan			
A.1	Pelayanan di terminal penumpang			8.49
1	Keselamatan	3.07%	0	
2	Keamanan	3.00%	2.25	
3	Kenyamanan	2.75%	2.50	
4	Kemudahan/Keterjangkauan	2.98%	0.74	
5	Kehandalan/Keteraturan	3.00%	3	
6	Kesetaraan	3.00%	0	
A.2	Pelayanan di ruang tunggu			8.75
1	Keselamatan	3.48%	0	

No	Uraian Pelayanan	Bobot	Skor	Total Skor
2	Keamanan	3.49%	3.49	
3	Kenyamanan	3.52%	1.76	
4	Kemudahan/Keterjangkauan	3.50%	0	
5	Kehandalan/Keteraturan	3.50%	3.5	
6	Kesetaraan	3.52%	0	
A.3	Pelayanan Di jalur pejalan kaki			5.26
1	Keamanan	3.51%	3.51	
2	Kenyamanan	3.50%	1.75	
3	Kesetaraan	3.50%	0	
B	Pelayanan Kapal Di Pelabuhan			10
1	Keselamatan	6.51%	0	
2	Kenyamanan	6.48%	5.67	
3	Kehandalan/Keteraturan	6.50%	4.33	
C	Pelayanan Kendaraan Di Pelabuhan			
C.1	Kendaraan di jembatan timbang			0
1	keselamatan	2.40%	0	
2	keamanan	2.40%	0	
3	Kenyamanan	2.40%	0	
4	Kemudahan/Keterjangkauan	2.40%	0	
5	Kehandalan/Keteraturan	2.40%	0	
C.2	Kendaraan di loket			3.77
1	Kenyamanan	2.50%	1.25	
2	Kemudahan/Keterjangkauan	2.51%	1.26	
3	Kehandalan/Keteraturan	2.51%	1.26	
C.3	Kendaraan Di Lapangan Parkir Tunggu			0
1	Kenyamanan	2.49%	0	
2	Kehandalan/Keteraturan	2.51%	0	
C.4	Kendaraan Di Lapangan Parkir Siap Muat			3.79
1	Kenyamanan	3.26%	1.63	
2	Kehandalan/Keteraturan	3.24%	2.16	
Total				40.06

Nilai yang didapatkan dari hasil survey pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Tanjung Kapal adalah 40.06. total nilai keseluruhan apabila pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan terpenuhi adalah 99.83. Maka nilai untuk pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan adalah 40.06 dan berada pada klasifikasi D dengan kategori kurang baik karena memiliki nilai < 50.

c. Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Untuk r tabel yang digunakan adalah 0.361 hal ini berdasarkan dengan jumlah responden 30, maka r tabel nya adalah 0.361.

a) Jika r hitung > r tabel (0.361) maka pernyataan valid

b) Jika r hitung < r tabel (0.361) maka pernyataan tidak valid

Tabel 4.67 Analisis Uji Validitas Kuesioner Penumpang Menggunakan r Tabel

Atribut	r Hitung			r Tabel	Hasil
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan			
1	0.908	0.837	>	0.361	Valid
2	0.866	0.899	>	0.361	Valid
3	0.897	0.959	>	0.361	Valid
4	0.843	0.945	>	0.361	Valid
5	0.897	0.760	>	0.361	Valid
6	0.937	0.957	>	0.361	Valid
7	0.893	0.914	>	0.361	Valid
8	0.937	0.900	>	0.361	Valid
9	0.908	0.889	>	0.361	Valid
10	0.910	0.960	>	0.361	Valid
11	0.900	0.943	>	0.361	Valid
12	0.869	0.897	>	0.361	Valid
13	0.894	0.882	>	0.361	Valid
14	0.844	0.834	>	0.361	Valid
15	0.949	0.943	>	0.361	Valid
16	0.927	0.943	>	0.361	Valid
17	0.878	0.943	>	0.361	Valid
18	0.936	0.943	>	0.361	Valid
19	0.889	0.934	>	0.361	Valid
20	0.901	0.902	>	0.361	Valid
21	0.889	0.946	>	0.361	Valid
22	0.883	0.935	>	0.361	Valid
23	0.922	0.922	>	0.361	Valid
24	0.908	0.837	>	0.361	Valid
25	0.866	0.899	>	0.361	Valid
26	0.897	0.959	>	0.361	Valid
27	0.843	0.945	>	0.361	Valid
28	0.897	0.760	>	0.361	Valid
29	0.937	0.957	>	0.361	Valid

Atribut	r Hitung			r Tabel	Hasil
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan			
30	0.893	0.914	>	0.361	Valid
31	0.937	0.900	>	0.361	Valid
32	0.908	0.889	>	0.361	Valid
33	0.913	0.960	>	0.361	Valid
34	0.900	0.943	>	0.361	Valid
35	0.869	0.897	>	0.361	Valid

Tabel 4.68 Analisis Uji Validitas Kuesioner Kendaraan Menggunakan r Tabel

Atribut	r Hitung			r Tabel	Hasil
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan			
1	0.888	0.739	>	0.361	Valid
2	0.908	0.945	>	0.361	Valid
3	0.866	0.881	>	0.361	Valid
4	0.908	0.873	>	0.361	Valid
5	0.905	0.890	>	0.361	Valid
6	0.894	0.937	>	0.361	Valid
7	0.898	0.940	>	0.361	Valid
8	0.878	0.908	>	0.361	Valid
9	0.902	0.890	>	0.361	Valid
10	0.870	0.870	>	0.361	Valid
11	0.864	0.969	>	0.361	Valid
12	0.946	0.969	>	0.361	Valid
13	0.905	0.969	>	0.361	Valid
14	0.952	0.969	>	0.361	Valid
15	0.913	0.961	>	0.361	Valid
16	0.917	0.910	>	0.361	Valid
17	0.913	0.968	>	0.361	Valid
18	0.908	0.952	>	0.361	Valid
19	0.945	0.943	>	0.361	Valid

2) Uji Reliabilitas

a) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0.6 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.

b) Jika angka reliabel *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0.6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dipercaya dan tidak dapat digunakan.

Tabel 4.69 Analisis Uji Reabilitas Kuesioner Penumpang Menggunakan *Standard Alpha*

Cronbach Alpha		Standard Alpha		Keterangan
Kinerja (X)	Kepentingan (Y)			
0.993	0.994	0.6	>	Reliabel

Tabel 4.70 Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner Kendaraan Menggunakan *Standard Alpha*

Cronbach Alpha		Standard Alpha		Keterangan
Kinerja (X)	Kepentingan (Y)			
0.987	0.990	0.6	>	Reliabel

d. Analisis Jumlah Responden Kuesioner

Analisis jumlah responden menggunakan data yang telah ditampilkan pada penyajian data, yaitu data keberangkatan penumpang dan kendaraan selama 30 hari. Berdasarkan hasil survey produktifitas 30 hari didapatkan data total keberangkatan penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal sebanyak 16.864 untuk penumpang dan 11.717 untuk kendaraan. Data produktifitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari diperlukan untuk menentukan jumlah responden dalam pengisian kuesioner standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin. Rumus slovin dapat diterapkan dalam penentuan banyaknya sampel penelitian dari suatu populasi yang besar.

Rumus slovin

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (4.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (jumlah keberangkatan penumpang dan kendaraan 30 hari)

e = Nilai signifikan (5%)

$n = \frac{16864}{1+16864\ x\ 0.05^2} = 390$ (responden penumpang)

$n = \frac{11.717}{1+11.717\ x\ 0.05^2} = 386$ (responden kendaraan)

e. Analisis prioritas utama perbaikan dan peningkatan kualitas dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner ke 390 responden untuk penumpang, 386 untuk kendaraan dan 3 untuk operator kapal. Jumlah responden diketahui dengan rumus slovin menggunakan data produktifitas keberangkatan penumpang selama 30 hari dan persen kelonggaran ketidakpastian 5% (0,05). Kuesioner disebarkan kepada 390 responden untuk penumpang, 386 untuk kendaraan dan 3 untuk kapal dengan 35 butir pernyataan untuk penumpang, 19 butir pernyataan untuk kendaraan dan 8 butir pernyataan untuk operator kapal. Butir pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner berdasarkan Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

Metode *Importance Performance Analysis* menggunakan analisis kuadran untuk menunjukan hubungan antara kinerja dan kepentingan dan menghasilkan skala prioritas sesuai dengan kepentingan pengguna jasa, kemudian akan dikelompokkan dalam kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi 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 pengguna jasa. Nilai kesenjangan didapatkan dari selisih antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan pengguna jasa. Berikut merupakan analisis kesenjangan kinerja dan kepentingan:

a) Kinerja

Rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel pelayanan penumpang adalah 2.45, 2.28 untuk pelayanan kendaraan dan 3.18 untuk pelayanan kapal yang berarti tingkat kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan yang dirasakan oleh pengguna jasa bernilai 2.45, 2.28, dan 3.18 dari 4 (nilai tertinggi untuk penilaian kinerja).

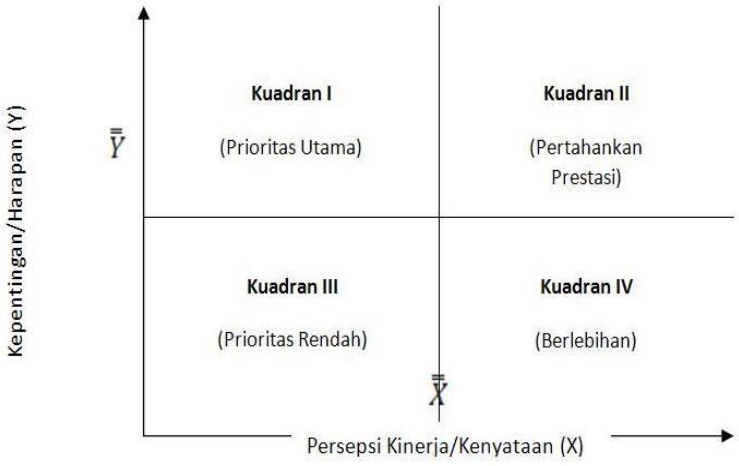
b) Kepentingan

Rata-rata kepentingan penumpang untuk keseluruhan variabel adalah 3.51, 3.42 untuk pelayanan kendaraan dan 3.22 untuk pelayanan kapal yang berarti kepentingan pengguna jasa terhadap variabel bernilai 3.51, 3.42 dan 3.22 dari 4 (nilai tertinggi untuk penilaian kepentingan).

c) GAP (kesenjangan)

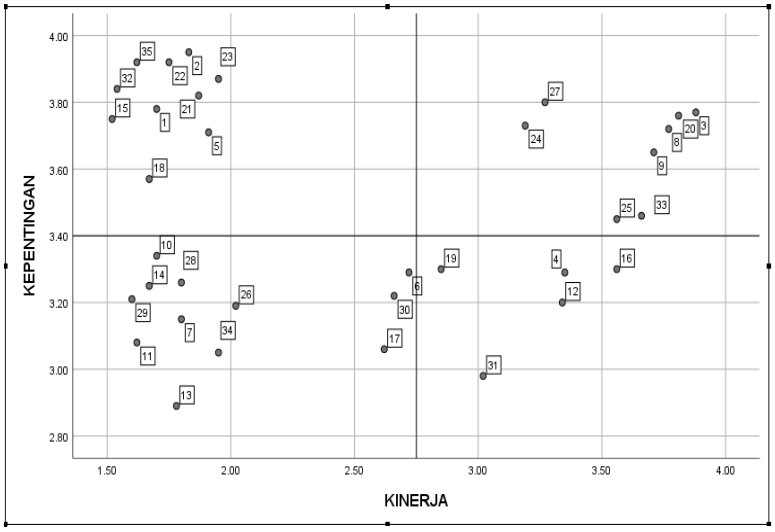
Rata – rata kesenjangan untuk setiap variabel penumpang, kendaraan dan kapal adalah (-) 1.06, (-) 1.14 dan (-) 0.056. Nilai yang didapatkan bernilai negatif. Karena nilai kesenjangan bernilai negatif, maka terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak Pelabuhan dengan kepentingan penumpang.

2) Analisis Kuadran

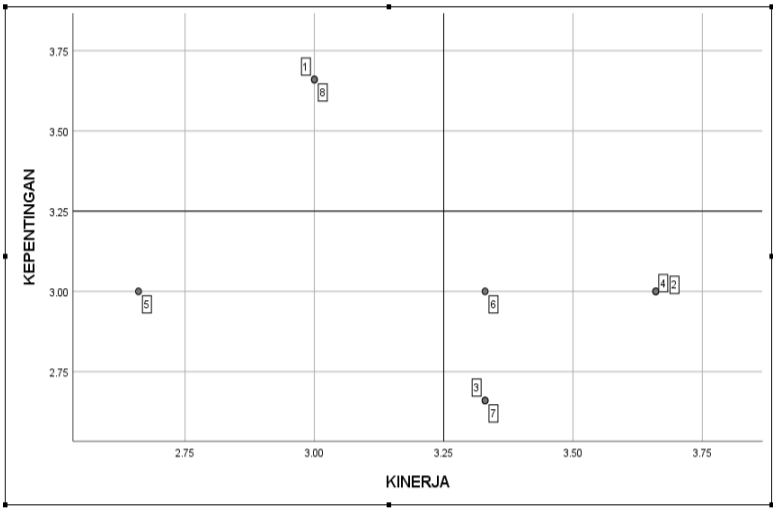


Gambar 4.28 Pemetaan Kuadran Kartesius

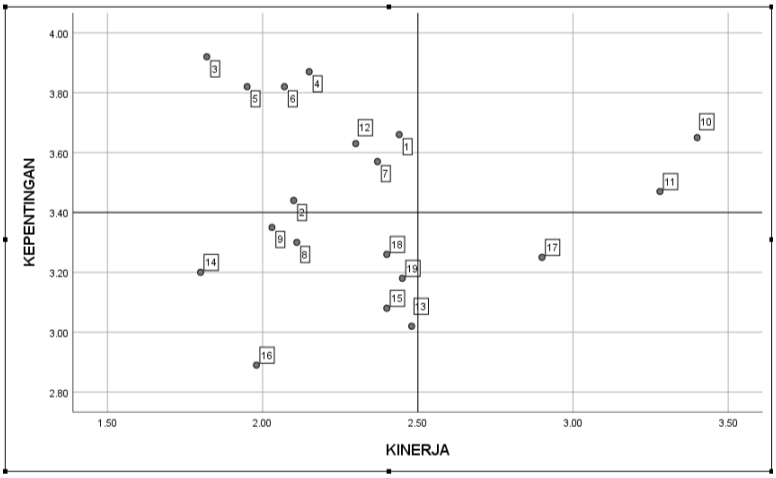
Sumber: qmc.binus.ac.id



Gambar 4.29 Pemetaan Kuadran Penumpang



Gambar 4.30 Pemetaan Kuadran Kapal



Gambar 4.31 Pemetaan Kuadran Kendaraan

Metode *Importance Performance Analysis* menggunakan kuadran untuk menunjukan hubungan antara kinerja dan kepentingan yang menghasilkan skala prioritas perbaikan sesuai kepentingan pengguna jasa. 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. Berikut merupakan analisis atribut dari masing – masing kuadran:

1. Pemetaan kuadran pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal
   (a) Kuadran I

   Atribut - atribut yang berada dalam kuadran I:

   (1) Peralatan penyelamatan darurat berupa APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, informasi nomor telepon darurat yang memadai dan berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 1)
   (2) Fasilitas Kesehatan berupa perlengkapan P3K dan kursi roda yang berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 2)
   (3) Informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon pengaduan yang mudah terbaca (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 5)
   (4) Pelayanan bagasi penumpang yang berseragam dan mudah dilihat (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 15)
   (5) Petugas parkir yang berseragam dan mudah dilihat (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 18)
   (6) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus berupa lajur khusus yang berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 21)

(7) Peralatan penyelamatan darurat berupa APAR dan petunjuk jalur evakuasi yang berfungsi dengan baik dan penempatan strategis (di ruang tunggu) (atribut ke 22)
(8) Fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat berupa perlengkapan P3K dan klinik/pos Kesehatan dengan tenaga medis (di ruang tunggu) (atribut ke 23)
(9) Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik dan bisa digunakan (di ruang tunggu) (atribut ke 32)
(10) Tersedia lajur khusus untuk penyandang disabilitas dan bisa dimanfaatkan (di jalur pejalan kaki) (atribut ke 35)

(b) Kuadran II

Atribut atribut yang berada dalam kuadran II:

(1) Petugas keamanan berseragam, terdapat identitas dan mudah dilihat (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 3)
(2) Mushola dan perlengkapan ibadah yang memadai dan area bersih tidak berbau (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 8)
(3) Kantin yang memadai dan area bersih tidak berbau (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 9)
(4) Waktu antrian kurang dari lima menit per penumpang (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 20)
(5) Petugas keamanan berseragam dan mudah dilihat (di ruang tunggu) (atribut ke 24)
(6) CCTV berfungsi dengan baik dan penempatan strategis (di ruang tunggu) (atribut ke 25)
(7) Tersedia fasilitas pengatur suhu berupa AC atau kipas angin (di ruang tunggu) (atribut ke 27)
(8) CCTV berfungsi dengan baik dan penempatan strategis (di jalur pejalan kaki) (atribut ke 33)

(c) Kuadran III

Atribut atribut yang berada dalam kuadran III:

(1) Jalur pemisah penumpang kedatangan dan keberangkatan yang berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 6)

(2) Toilet untuk pria dan wanita yang memadai dan area bersih tidak berbau (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 7)

(3) Lampu penerangan yang memadai (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 10)

(4) Denah/layout terminal yang mudah terbaca dan penempatan strategis (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 11)

(5) Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal dalam bentuk audio speaker dan visual yang memadai dan berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 13)

(6) Informasi angkutan lanjutan dan fasilitas informasi penumpang dalam bentuk visual yang mudah terbaca (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 14)

(7) Tersedia ruang tunggu dan luas ruang tunggu sesuai dan area bersih tidak berbau (di ruang tunggu) (atribut ke 26)

(8) Toilet untuk pria dan Wanita yang memadai dan area bersih tidak berbau (di ruang tunggu) (atribut ke 28)

(9) Lampu penerangan yang memadai (di ruang tunggu) (atribut ke 29)

(10) Informasi gangguan perjalanan kapal dalam bentuk audio speaker dan visual (di ruang tunggu) (atribut ke 30)

(11) Lampu penerangan yang memadai (di jalur pejalan kaki) (atribut ke 34)

(d) Kuadran IV

Atribut atribut yang berada dalam kuadran IV:

(1) Tersedia CCTV dan speaker yang berfungsi dengan baik (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 4)

(2) Tersedianya informasi tarif masuk yang mudah terbaca dan penempatan strategis (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 12)

(3) Tersedia lahan parkir roda dua dan roda empat dengan sirkulasi kendaraan uadran IVmasuk dan keluar lancar (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 16)

(4) Tersedianya loket bagi pengguna jasa membeli tiket (di terminal kedatangan dan keberangkatan) (atribut ke 19)

(5) Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat (di ruang tunggu) (atribut ke 31)

2. Pemetaan kuadran pelayanan kapal di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

(a) Kuadran I

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran I:

(1) Fasilitas keselamatan berupa rambu-rambu berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah dibaca dan penempatan strategis (atribut ke 1)

(2) Lamanya waktu tunggu antiran kapal masuk ke dermaga untuk sandar (atribut ke 8)

(b) Kuadran III

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran III:

(1) Tersedianya lampu penerangan di dermaga yang memadai (atribut ke 5)

(c) Kuadran IV

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran IV:

(1) Fasilitas sandar kapal sesuai peraturan (atribut ke 2)

(2) Perairan tempat labuh sesuai kapasitas Pelabuhan (atribut ke 3)
(3) Fasilitas pendukung alur pelayaran sesuai kapasitas Pelabuhan (atribut ke 4)
(4) Tersedia petugas darat yang berseragam untuk membantu kapal datang atau berlabuh maupun berangkat (atribut ke 6)
(5) Kesigapan petugas darat dalam membantu proses kapal datang atau berlabuh maupun berangkat (atribut ke 7)

3. Pemetaan kuadran pelayanan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

(a) Kuadran I

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran I:

(1) Rambu – rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah terbaca dan penempatan strategis (di jembatan timbang) (atribut ke 1)
(2) CCTV dan speaker yang berfungsi dan dapat dimanfaatkan (di jembatan timbang) (atribut ke 2)
(3) Tersedia alat penimbangan kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan (di jembatan timbang) (atribut ke 3)
(4) Petugas penimbangan yang melakukan penimbangan kendaraan yang berseragam dan mudah dilihat (di jembatan timbang) (atribut ke 4)
(5) Tersedia alat penghitung berat kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan (di jembatan timbang) (atribut ke 5)
(6) Tersedia petugas yang berseragam, mudah dilihat dan sigap untuk mengarahkan dan mengatur kendaraan yang sudah di timbang (di jembatan timbang) (atribut ke 6)
(7) Waktu antri di jembatan timbang (di jembatan timbang) (atribut ke 7)

(8) Tersedia jalur kendaraan yang terpisah antara roda dua, roda empat dan bus/truk di loket (di loket) (atribut ke 12)

(b) Kuadran II

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran II:

(1) Tersedia informasi tarif penyeberangan (di loket) (atribut ke 10)

(2) Tersedia petugas loket yang berseragam dan mudah dilihat (di loket) (atribut ke 11)

(c) Kuadran III

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran III:

(1) Lampu penerangan untuk menerangi loket (di loket) (atribut ke 8)

(2) Tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal (di loket) (atribut ke 9)

(3) Lampu penerangan untuk menerangi lapangan parkir tunggu (di lapangan parkir tunggu) (atribut ke 13)

(4) Tersedia petugas yang berseragam dan mudah dilihat di lapangan parkir tunggu (di lapangan parkir tunggu) (atribut ke 14)

(5) Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk di lapangan parkir tunggu (di lapangan parkir tunggu) (atribut ke 15)

(6) Lampu penerangan yang menerangi lapangan parkir siap muat (di lapangan parkir siap muat) (atribut ke 16)

(7) Waktu antri muat kurang dari lima menit (di lapangan parkir siap muat) (atribut ke 18)

(8) Jalur pemisah kendaraan roda dua, roda empat dan bus/truk di lapangan parkir siap muat (di lapangan parkir siap muat) (atribut ke 19)

(d) Kuadran IV

Atribut – atribut yang berada dalam kuadran IV:

(1) Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat di lapangan parkir siap muat (di lapangan parkir siap muat) (atribut ke 17)

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 dalam perbaikan.

C. Pembahasan

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

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

   Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dari hasil survey menggunakan formular yang terdapat pada lampiran pemenuhan standar pelayanan pelabuhan berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, terdapat uraian pelayanan yang telah memenuhi dan tidak memenuhi dapat dilihat pada tabel 4.73.

Tabel 4.71 Jumlah Pemenuhan Pelayanan Keseluruhan

No	Kondisi	Jumlah
1	Memenuhi	46 Uraian pelayanan
2	Tidak memenuhi	28 Uraian pelayanan

2. Pembobotan skor pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal

   Berdasarkan analisis data, didapatkan skor pelayanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal adalah 40.06 sedangkan berdasarkan indikator penilaian yang ada di Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 jika seluruh pelayanan memenuhi adalah 99.83 yang artinya pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal masuk dalam klasifikan D dengan nilai < 50.

3. Uji validitas dan reliabilitas

   Berdasarkan uji validitas reliabilitas, didapatkan bahwa semua atribut kuesioner valid dan reliabel, maka seluruh atribut dapat digunakan dalam kuesioner dan layak untuk disebarkan pada responden. Kuesioner layak disebarken ke sampel sesuai dengan Teknik analisis menggunakan rumus slovin.

   a. Uji validitas

      Berdasarkan analisis data uji validitas dapat diketahui bahwa pernyataan – pernyataan pada variabel kinerja dan kepentingan memiliki r hitung 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 pernyataan yang digunakan dalam kuesioner bersifat reliabel, yang berarti terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda dan data yang dihasilkan adalah akurat.

4. Jumlah responden kuesioner

   Berdasarkan analisis jumlah responden kuesioner, didapatkan hasil 390 untuk responden penumpang, 386 untuk responden kendaraan, dan 3 untuk responden operator kapal (diwakili oleh jumlah kapal dalam alur pelayaran) menggunakan rumus slovin.

5. Skala prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

   a. Metode kesenjangan

      Analisis kesenjangan pada tiap atribut hampir semuanya memiliki nilai negatif yang menunjukan bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan dengan kepentingan pengguna jasa. Nilai kesenjangan tertinggi untuk pelayanan penumpang terdapat pada atribut 32 dan 35 dengan nilai kesenjangan (*gap*) -2,30. Sedangkan nilai kesenjangan terendah terdapat pada atribut 16 dengan nilai 0,26. Variabel yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah variabel kesetaraan untuk pelayanan di ruang tunggu dan di jalur pejalan kaki dengan nilai kesenjangan -2,30 dan variabel yang mempunyai kesenjangan terkecil adalah variabel keamanan untuk pelayanan di jalur pejalan kaki dengan nilai kesenjangan 0,20. Hasil analisa rata – rata keseluruhan untuk nilai kesenjangan (*gap*) pada pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal adalah -1,06.

      Nilai kesenjangan tertinggi untuk pelayanan kapal terdapat pada atribut 1 dan 8 dengan nilai kesenjangan (*gap*) -0,66. Sedangkan nilai kesenjangan terendah terdapat pada atribut 6 dengan nilai 0,33. Variabel yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah variabel keselamatan dengan nilai kesenjangan -0,66 dan variabel yang mempunyai kesenjangan terkecil adalah variabel kehandalan dan keteraturan dengan nilai kesenjangan 0,11. Hasil analisa rata – rata keseluruhan untuk nilai kesenjangan (*gap*) pada pelayanan kapal Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal adalah -0,056.

      Nilai kesenjangan tertinggi untuk pelayanan kendaraan terdapat pada atribut 3 dengan nilai kesenjangan (*gap*) -2,10. Sedangkan nilai kesenjangan terendah terdapat pada atribut 11 dengan nilai -0,19. Variabel yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah variabel kenyamanan untuk pelayanan kendaraan di jembatan timbang dengan nilai kesenjangan -1,91 dan variabel yang

mempunyai kesenjangan terkecil adalah variabel kenyamanan untuk pelayanan kendaraan di lapangan parkir tunggu dengan nilai kesenjangan -0,54. Hasil analisa rata – rata keseluruhan untuk nilai kesenjangan (*gap*) pada pelayanan kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal adalah -1,14.

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 di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal sebagai berikut:

1) Kuadran I

Kuadran I merupakan prioritas utama, dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna jasa 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 pengguna jasa dan pelayanannya lebih baik dibandingkan atribut lainnya.

3) Kuadran III

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

4) Kuadran IV

Kuadran IV, atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna jasa tetapi kinerja yang diberikan oleh

pihak pengelola pelabuhan lebih memuaskan dibandingkan dengan atribut yang lainnya.

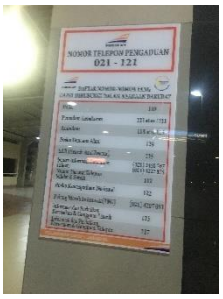
6. Usulan skala prioritas utama

Beberapa fasilitas pelayanan masuk ke dalam kuadran I, dimana fasilitas pelayanan tersebut menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna jasa tetapi kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan tidak memuaskan sehingga pihak pengelola pelabuhan harus dilakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pada atribut yang terdapat dalam kuadran I ini.

a. Usulan skala prioritas utama pelayanan penumpang

Tabel 4.72 Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Penumpang

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
1	Peralatan penyelamatan darurat berupa APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, informasi nomor telepon darurat yang memadai dan berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan peralatan penyelamatan darurat berupa APAR, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, informasi nomor telepon darurat yang memadai dan berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
			  
2	Fasilitas Kesehatan berupa perlengkapan P3K dan kursi roda yang berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan fasilitas Kesehatan berupa perlengkapan P3K dan kursi roda yang berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	
3	Informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon pengaduan yang mudah terbaca di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon pengaduan yang mudah terbaca di terminal kedatangan dan keberangkatan	
4	Pelayanan bagasi penumpang yang berseragam dan mudah dilihat di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan pelayanan bagasi penumpang yang berseragam dan mudah dilihat di terminal kedatangan dan keberangkatan	

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
5	Petugas parkir yang berseragam dan mudah dilihat di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan petugas parkir yang berseragam dan mudah dilihat di terminal kedatangan dan keberangkatan	
6	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus berupa lajur khusus yang berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	Menyediakan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus berupa lajur khusus yang berfungsi dengan baik di terminal kedatangan dan keberangkatan	
7	Peralatan penyelamatan darurat berupa APAR dan petunjuk jalur evakuasi yang berfungsi dengan baik dan penempatan strategis di ruang tunggu	Menyediakan peralatan penyelamatan darurat berupa APAR dan petunjuk jalur evakuasi yang berfungsi dengan baik dan penempatan strategis di ruang tunggu	
8	Fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat berupa perlengkapan P3K dan klinik/pos Kesehatan dengan tenaga medis di ruang tunggu	Menyediakan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat berupa perlengkapan P3K dan klinik/pos Kesehatan dengan tenaga medis di ruang tunggu	

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
9	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik dan bisa digunakan di ruang tunggu	Menyediakan lajur khusus untuk penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik dan bisa digunakan di ruang tunggu	
10	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik dan bisa digunakan di jalur pejalan kaki	Menyediakan lajur khusus untuk penumpang disabilitas dan ruang ibu menyusui yang berfungsi dengan baik dan bisa digunakan di jalur pejalan kaki	

b. Usulan skala prioritas utama perbaikan pelayanan kapal

Tabel 4.73 Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Kapal

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
1	Fasilitas keselamatan berupa rambu-rambu berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah dibaca dan penempatan strategis	Menyediakan fasilitas keselamatan berupa rambu-rambu berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah dibaca dan penempatan strategis	

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
2	Lamanya waktu tunggu antiran kapal masuk ke dermaga untuk sandar	Mengoptimalkan jadwal kapal masuk dan keluar secara baik	Sering terjadi antrian kapal sehingga diperlukannya pengaturan penjadwalan kapal masuk dan kapal keluar secara baik sehingga tidak akan ada lagi terjadinya penumpukan antrian pada kapal yang akan masuk pada dermaga.

c. Usulan skala prioritas utama perbaikan pelayanan kendaraan

Tabel 4.74 Usulan Perbaikan Prioritas Utama Pelayanan Kendaraan

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
1	Rambu – rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah terbaca dan penempatan strategis di jembatan timbang	Menyediakan rambu – rambu yang berfungsi sebagai petunjuk jalur evakuasi yang mudah terbaca dan penempatan strategis di jembatan timbang	
2	CCTV dan speaker yang berfungsi dan dapat dimanfaatkan di jembatan timbang	Menyediakan CCTV dan speaker yang berfungsi dan dapat dimanfaatkan di jembatan timbang	
3	Tersedia alat penimbangan kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan di jembatan timbang	Menyediakan alat penimbangan kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan di jembatan timbang	
4	Petugas penimbangan yang melakukan penimbangan kendaraan yang berseragam dan mudah dilihat di jembatan timbang	Menyediakan petugas penimbangan yang melakukan penimbangan kendaraan yang berseragam dan mudah dilihat di jembatan timbang	

No	Atribut	Usulan Perbaikan	Contoh Uraian
5	Tersedia alat penghitung berat kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan di jembatan timbang	Menyediakan alat penghitung berat kendaraan barang sebelum masuk ke Pelabuhan di jembatan timbang	
6	Tersedia petugas yang berseragam, mudah dilihat dan sigap untuk mengarahkan dan mengatur kendaraan yang sudah di timbang di jembatan timbang	Menyediakan petugas yang berseragam, mudah dilihat dan sigap untuk mengarahkan dan mengatur kendaraan yang sudah di timbang di jembatan timbang	
7	Waktu antri di jembatan timbang	Menyediakan jembatan timbang tambahan	Penambahan jembatan timbang di pelabuhan akan mengurangi waktu antrian kendaraan untuk ditimbang di jembatan timbang
8	Tersedia jalur kendaraan yang terpisah antara roda dua, roda empat dan bus/truk di loket	Menyediakan jalur kendaraan yang terpisah antara roda dua, roda empat dan bus/truk di loket	

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal belum memenuhi standar karena terdapat fasilitas pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi standar berdasarkan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan Pelabuhan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/DRJD/2020 dengan skor nilai standar pelayanan sebesar 40.06 berada pada klasifikasi D dengan kategori kurang baik. Hal ini dikarenakan masih banyak fasilitas yang belum tersedia dan memerlukan perbaikan dan peningkatan dengan menyediakan fasilitas pelayanan tersebut.
2. Pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan berdasarkan analisis kesenjangan didapatkan atribut yang memiliki nilai negativ, tiap-tiap atribut tersebut bernilai negativ yang artinya terdapat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pengguna jasa. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan negativ berarti pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal kurang/belum puas terhadap pelayanan. Aspek yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah aspek kesetaraan untuk pelayanan penumpang di ruang tunggu dan di jalur pejalan kaki dengan nilai kesenjangan – 2,30. Untuk pelayanan kapal aspek yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah aspek keselamatan untuk pelayanan kapal dengan nilai kesenjangan – 0,66. Sementara pelayanan kendaraan aspek yang mempunyai kesenjangan terbesar adalah aspek kenyamanan untuk pelayanan kendaraan di jembatan timbang dengan nilai kesenjangan – 1,91. Berdasarkan analisis pemetaan kuadran kartesius didapatkan tiap – tiap atribut yang termasuk kedalam kategori kuadran I, artinya atribut tersebut memerlukan prioritas utama perbaikan baik di pelayanan penumpang, pelayanan kapal dan pelayanan kendaraan.

B. Saran

1. Sesuai kesimpulan penilaian pelayanan Pelabuhan diketahui pelayanan belum memenuhi karena masih terdapat pelayanan yang tidak tersedia. Oleh karena itu, Pelabuhan Tanjung Kapal perlu menyediakan pelayanan yang belum tersedia tersebut.
2. Berdasarkan analisis kesenjangan, tiap-tiap atribut memiliki nilai negativ yang berarti atribut tersebut memiliki kesenjangan antara kinerja pelabuhan dan kepentingan pengguna jasa. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan negativ, artinya pengguna jasa Pelabuhan Tanjung Kapal kurang/tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelabuhan Tanjung Kapal hendaknya melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas tersebut dengan menyediakan fasilitas pelayanan yang belum tersedia dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap fasilitas pelayanan yang memerlukan peningkatan sehingga pengguna jasa Pelabuhan Tanjung Kapal merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian setelah dilakukan pemetaan kuadran kartesisus beberapa atribut termasuk kedalam kuadran I yang memerlukan prioritas utama perbaikan. Pelabuhan Tanjung Kapal harus mengutamakan perbaikan kualitas atribut yang berada dalam kuadran I tersebut sehingga dapat memenuhi standar penilaian terhadap pelayanan Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal.

DAFTAR PUSTAKA

Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi.* Ponorogo: Myria Publisher.

Febriana, R. (2019). *EVALUASI PEMBELAJARAN.* Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Ilham, C. I., Tuip, A., Suharto, & Yahya, P. (2020). Studi Standar Pelayanan Kapal Ferry Lintas Tanjung Api-Api (Palembang)-Tanjung Kalian (Bangka). *Repository Poltektrans SDP Palembang*, 4. Retrieved from http://repository.poltektranssdp-palembang.ac.id/id/eprint/31

Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: Rajawali Pers.

Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: Rajawali Pers.

Nalendra, Aloysius Rangga Aditya dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS.* Kota Bandung - Jawa Barat : Media Sains Indonesia.

Nurfatin, Nurrahmah dkk. (2021). *Pengantar Statistika 1.* Kota Bandung - Jawa Barat: Media Sains Indonesia.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan.

Priyono, B., Ilham, C. I., Fathoni, M., & Setiawan, B. (2022). *Pengelolaan Angkutan Sungai, Danau, Dan Penyeberangan.* Palembang: Penerbit Adab.

Riani, N. K. (2021, April). Srategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian, 1*, 2446. doi:https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489

Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran* . Yogyakarta: Deepublish.

Soamole, B., & Susanto, B. (2013, Oktober). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 12*, 203. Retrieved from http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/4908

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Wahyuni, E. T. (2020, Juli). Manajemen Pemuatan Penumpang Dan Kendaraan Terhadap Keselamatan Kapal Roro. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja, 18*, 120. doi:https://doi.org/10.33489/mibj.v18i2.248

Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. *Binus University.*

Zurkiyah, S. A. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan Tanjung Balai Sumatera Utara. *Seminar Nasional Teknik (SEMNASTEK) UISU*, 249.