

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**



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

AZULI IQBAL RAMADHAN

2003027

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG**

2023

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**



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

AZULI IQBAL RAMADHAN

2003027

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG**

2023

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Disusun dan Diajukan oleh:

NAMA : AZULI IQBAL RAMADHAN
NPT. 2003027

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal : Agustus 2023

Ketua Penguji

Surnata, S.SiT., M.M
NIP. 19660719 198903 1 001



Menyetujui

Sekretaris

Muhammad Khairani, S.SiT., M.Si
NIP. 19830906 200312 1 006

Anggota

Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si
NIP. 19930208 202203 2 007

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.SiT., M.M
NIP. 19660719 198903 1001

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan
Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara
Nama Taruna/I : AZULI IQBAL RAMADHAN
NPT : 20 03 027
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan memenuhi syarat untuk diseminarkan
Palembang, Agustus 2023
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

P Marcello Lopulalan, M.Pd.,M.Mar.E.
NIP. 19661001 199903 1 001

Monica Amanda, S.T.,M.Sc
NIP. 19860918 200812 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Surnata, S.Si.T., MM
NIP. 19660719 198903 1001

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azuli Iqbal Ramadhan

NPT : 2003027

Program Studi : DIII MTPD

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara”, 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

(.....)

(AZULI IQBAL RAMADHAN)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini dengan;

Nama : Azuli Iqbal Ramadhan

NPT : 2003027

Program Studi : DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA
PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

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

AZULI IQBAL RAMADHAN
NPT. 2003027

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini yang berjudul, **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU PROVINSI SULAWESI TENGGARA.”**

Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan selaku salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Poltektrans SDP Palembang. Disamping itu, penulisan Kertas kerja wajib ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara.

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

1. Bapak Alimin, SH dan Ibu Mulyana selaku kedua Orang tua dan keluarga besar yang selalu ada untuk doa dan dukungannya.
2. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak P Marcello Lopulalan, M.Pd., M.Mar.E selaku Dosen Pembimbing I terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
4. Ibu Monica Amanda, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Ariyandi Ariyus, S.SiT., M.M selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara;
6. Bapak Abdul Syukur Sawali, S.Pd.I., M.M selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara;
7. Ibu Andi Faisah Aarsal, ST., M.Si selaku Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas

II Sulawesi Tenggara;

8. Bapak Suropto, S. SiT selaku Kepala Seksi Sarana Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara;
9. Bapak Junet Aryadi Prasastyo, SE., M.MTr selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara;
10. Bapak Thahir. S.Kom selaku dosen pembimbing I Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta megang terimakasih atas arahan dan masukannya yang sangat membangun;
11. Kak Rachmat Hidayat, AMd. Tra selaku dosen pembimbing II Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang terimakasih atas arahan dan masukannya yang sangat membangun;
12. Seluruh Staf Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara;
13. Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Kelas II Sulawesi Tenggara Pelabuhan Penyeberangan Baubau;
14. Seluruh dosen pengajar Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang yang telah memberikan materi serta wawasan dan seluruh pengendali taruna Politeknik Transportasi SDP Palembang;
15. Kakak Alumni Taruna Poltektrans SDP Kak Chandra, Kak Akbar Kurnia Putra, Kak Imam, Kak Windra, Kak Ekky, Kak Dimas, Kak Devi, Kak Wahyu, Kak Kevin Sembiring, Kak Rachmat Hidayat, Kak Kevin Alfurqon, Kak Panca, Kak Medi, Kak Arji, Kak Akbar Hidayat, yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini;
16. Tim Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di Provinsi Sulawesi Tenggara yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini;
17. Rekan - rekan satu angkatan XXXI dan adik tingkat angkatan XXXII dan XXXIII terimakasih atas bantuan dan doanya;
18. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Kertas kerja wajib ini masih terdapat 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 selaku bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya serta dapat digunakan dan dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,

Azuli Iqbal Ramadhan
NPT. 20 03 027

Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara

Azuli Iqbal Ramadhan (2003027)

Dibimbing oleh: Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd.,M.Mar.E.dan
Monica Amanda, S.T.,M.Sc

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Baubau merupakan pelabuhan penyeberangan yang mempunyai rute lintasan Baubau-Waara, Baubau-Tolandona, dan Baubau-Dongkala, serta Baubau-Siompui-Kadatua. Untuk lintasan Baubau-Waara dengan jarak 2 mil yang merupakan lintasan komersil. Berdasarkan hasil survey di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti masih terdapat lokasi ruang tunggu yang di dalamnya terdapat kantin yang menyebabkan ruang tunggu menjadi sempit kapasitasnya dan juga belum tersedianya pendingin ruangan di dalam ruang tunggu yang menyebabkan suhu yang panas di dalam ruang tunggu jika terjadi pembludakan penumpang. Ruang musholla yang areanya masih belum bersih, perlengkapan solat yang belum lengkap dan belum tersedianya tempat wudhu. Setelah pelayaran dengan waktu tempuh yang tidak singkat, penumpang saat turun dari kapal biasanya akan mencari toilet, namun toilet pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau belum sesuai dengan peraturan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu dengan *Customer Satisfaction Index*, *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil analisa *Customer Satisfaction Index* didapatkan indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 56,85% dan termasuk dalam kategori cukup puas. Berdasarkan hasil analisa Gap didapatkan nilai Gap tertinggi (-1,45) pada atribut kesetaraan yang adanya fasilitas untuk difable dan ruang ibu menyusui. Dalam analisa Kuadran *Importance Performance Analysis* ada 6 instrumen atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa dapat meningkat.

Kata Kunci: Lintasan, Pelayanan, Kepuasan, Prioritas

Evaluation of the Quality of Passenger Service at the Port Baubau Crossing, Southeast Sulawesi Province

Azuli Iqbal Ramadhan (2003027)

Supervised by Pierre Marcello Lopulalan, M.Pd.,M.Mar.E.and
Monica Amanda, S.T.,M.Sc

ABSTRACTION

The Baubau Crossing Port is a ferry port that has the Baubau-Waara, Baubau-Tolandona, and Baubau-Dongkala routes, as well as the Baubau-Siompukadatua routes. For the Baubau-Waara track with a distance of 2 miles which is a commercial track. Based on the survey results in the field, it was found that several services for service users had not been carried out properly, such as the location of the waiting room which contained a canteen which caused the waiting room to have a narrow capacity and also the unavailability of air conditioning in the waiting room which causes hot temperatures in the waiting room if there is an overcrowding of passengers. The prayer room where the area is still not clean, the prayer equipment is incomplete and there is no place for ablution. After a cruise with a short travel time, when passengers get off the ship they will usually look for a toilet, but the toilet at the Baubau Ferry Port is not in accordance with the regulations.

In this study the methods used to analyze existing problems are the Customer Satisfaction Index, Gap Analysis and Importance Performance Analysis. Based on the results of the analysis of the Customer Satisfaction Index, it was found that the service user satisfaction index was 56.85% and was included in the quite satisfied category. Based on the results of the Gap analysis, the highest Gap value (-1.45) was obtained on the equality attribute with facilities for the disabled and nursing mothers. In the Importance Performance Analysis Quadrant analysis, there are 6 attribute instruments that are in quadrant I as a top priority for improvement and quality improvement so that the level of service user satisfaction can increase.

Keywords: Tracks, Service, Satisfaction, Priority

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan Seminar	iii
Halaman Surat Peralihan Hak Cipta	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak / <i>Abstract</i> (Bahasa Indonesia dan Inggris)	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BABI I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Penelitian Terdahulu	6
2. Teori Pendukung yang Relevan	6
B. Landasan Teori	7
BAB III METODELOGI PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Metode Pengumpulan Data	23
C. Teknik Analisis Data	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Analisis	54
1. Penyajian Data	54

2. Analisis Data	59
C. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	13
Tabel 3.2 Analisa Uji Validitas Menggunakan r Tabel	17
Tabel 3.3 Analisa Uji Reliabilitas Menggunakan Perbandingan Standard Alpha	19
Tabel 3.4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	30
Tabel 4.1 Batas Wilayah Administrasi Kota Baubau	36
Tabel 4.2 Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Baubau	48
Tabel 4.3 Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau	48
Tabel 4.4 Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Baubau	50
Tabel 4.5 Jadwal Kapal Lintas Baubau	52
Tabel 4.6 Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau	54
Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari Di Pelabuhan Penyeberangan Baubau	56
Tabel 4.8 Data Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan	57
Tabel 4.9 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	58
Tabel 4.10 Indikator Keselamatan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	60
Tabel 4.11 Indikator Keamanan Keterjangkauan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	61
Tabel 4.12 Indikator Kenyamanan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	61
Tabel 4.13 Data Survei Intensitas Cahaya	63
Tabel 4.14 Indikator Kemudahan Keterjangkauan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	64
Tabel 4.15 Indikator Indikator Kehandalan Kehandalan Keteraturan di	

Terminal Kedatangan dan Keberangkatan	66
Tabel 4.16 Data Survei Waktu Antri di Loket	67
Tabel 4.17 Indikator Kesetaraan di Ruang Tunggu	68
Tabel 4.18 Indikator Keselamatan di Ruang Tunggu	68
Tabel 4.19 Indikator Keamanan di Ruang Tunggu	69
Tabel 4.20 Indikator Kenyamanan di Ruang Tunggu	69
Tabel 4.21 Data Survei Suhu di Ruang Tunggu	70
Tabel 4.22 Indikator Kemudahan Keterjangkauan di Ruang Tunggu	71
Tabel 4.23 Indikator Kehandalan Keteraturan Keterjangkauan di Ruang Tunggu	72
Tabel 4.24 Indikator Kesetaraan di Ruang Tunggu	72
Tabel 4.25 Indikator Keamanan di Jalur Pejalan Kaki	72
Tabel 4.26 Indikator Kenyamanan di Jalur Pejalan Kaki	73
Tabel 4.27 Indikator Kesetaraan di Jalur Pejalan Kaki	73
Tabel 4.28 Keterangan Kondisi	73
Tabel 4.29 Kategori Nilai CSI	82
Tabel 4.30 Usulan Perbaikan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	23
Gambar 4.1. Peta Administrasi Kota Baubau	35
Gambar 4.2. KMP. Tenggiri	37
Gambar 4.3. KMP. Sultan Murhum	37
Gambar 4.4. KMP. Inerie	38
Gambar 4.5. Lapangan Parkir Pengantar Penjemput	38
Gambar 4.6. Lapangan Parkir Siap Muat	39
Gambar 4.7. Ruang Tunggu	39
Gambar 4.8. Loker Penumpang dan Kendaraan	40
Gambar 4.9. Kantor Administrasi	40
Gambar 4.10. Mushola	41
Gambar 4.11. Toilet	41
Gambar 4.12. Kantin	41
Gambar 4.13. Pos Pengecekan Tiket	42
Gambar 4.14. Instalasi Air	42
Gambar 4.15. Movable Bridge	43
Gambar 4.16. Trestle	43
Gambar 4.17. Bolder	43
Gambar 4.18. Fender	44
Gambar 4.19. Catwalk	44
Gambar 4.20. Dermaga Plengsengan	45
Gambar 4.21. Struktur Organisasi BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara	45
Gambar 4.22. Layout Pelabuhan penyeberangan Baubau	51
Gambar 4.23. Peta Lintasan	52
Gambar 4.24 Peta Kuadran berdasarkan Analisis IPA	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kondisi Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau	90
Lampiran II Rekapulasi Persentase Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau	98
Lampiran III Formulir survei kuisisioner pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara	106
Lampiran IV Data Hasil Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan	112
Lampiran V Data Perhitungan Jumlah Sampel Uji Kuisisioner	113
Lampiran VI R Tabel	115
Lampiran VII Dokumentasi	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat untuk melakukan aktivitasnya, termasuk wilayah-wilayah yang dipisahkan secara geografis oleh sungai (Kartini & Sadharto W, 2013). Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP) di Indonesia didefinisikan sebagai jembatan “mengapung” yang berfungsi menghubungkan jaringan transportasi darat yang terputus, kegiatan angkutan ferry yang mengangkut penumpang dan kargo melalui sungai dan perairan, mempunyai rute tetap dan jadwal reguler serta bangunan kapal ferry yang berbentuk khusus (Mandaku, 2010).

Pelabuhan Penyeberangan Baubau terletak di Jalan RM Matadinata, Batulo, Baubau, Sulawesi Tenggara. Pelabuhan ini dirasakan semakin penting dan strategis karena memberikan dampak yang besar terhadap proses pertumbuhan dan perkembangan wilayah Kota Baubau karena berfungsi sebagai pintu keluar masuknya barang dan bahan pokok. Pelabuhan Penyeberangan Baubau merupakan pelabuhan penyeberangan yang mempunyai rute lintasan Baubau-Waara, Baubau-Tolandona, dan Baubau-Dongkala, serta Baubau-Siompu-Kadatua. Untuk lintasan Baubau-Waara dengan jarak 2 mil yang merupakan lintasan komersil, untuk lintasan Baubau-Tolandona dengan jarak 4 mil yang merupakan lintasan perintis, untuk lintasan Baubau-Dongkala dengan jarak 14 mil yang merupakan lintasan perintis dan untuk lintasan Baubau-Siompu dengan jarak 16 mil yang merupakan lintasan perintis. Pelabuhan Penyeberangan Baubau dikelola oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Lintasan Baubau-Waara ini dilayani oleh 3 kapal, yaitu KMP. Sultan Murhum, KMP. Inerie, dan KMP. Tenggiri. Kapal yang digunakan pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau adalah kapal ferry jenis ro-ro dan kapal ferry lct yang mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang. Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan

mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal di pelabuhan penyeberangan melalui Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Oleh karena itu pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Baubau haruslah menjadikan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan.

Berdasarkan hasil survei di lapangan selama Praktek Kerja Lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang angkutan penyeberangan yang belum di jalankan dengan baik sesuai Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Seperti pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau yaitu masih tergabungnya lokasi ruang tunggu yang di dalamnya terdapat kantin yang menyebabkan ruang tunggu menjadi sempit kapasitasnya dan juga belum tersedianya pendingin ruangan di dalam ruang tunggu yang menyebabkan suhu yang panas di dalam ruang tunggu jika terjadi pembudakan penumpang. Ruang musholla yang areanya masih belum bersih, perlengkapan solat yang belum lengkap dan belum tersedianya tempat wudhu. Setelah pelayaran dengan waktu tempuh yang tidak singkat, penumpang saat turun dari kapal biasanya akan mencari toilet, namun toilet pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau belum sesuai dengan indikator penilaian berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020.

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan penumpang terpenuhi, dalam mengukur persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen yang diatur di dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat

Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Oleh karena itu dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba memberikan analisis mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan penumpang, selanjutnya hasil analisa ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi operator pelabuhan untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi kepuasan penumpang yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAUBAU PROVINSI SULAWESI TENGGARA”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas yaitu:

1. Bagaimanakah persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan?
2. Apa saja fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau agar memenuhi kesesuaian dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat

Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Untuk mengetahui fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau agar memenuhi kesesuaian dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

D. BATASAN MASALAH

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dan meluas dari topik penelitian yang ingin di capai, maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahan yaitu pembatasan:

1. Penelitian ini dilakukan di terminal kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu dan jalur pejalan kaki pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Masalah yang dibahas yaitu mengenai standar pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Taruna
Bagi taruna, dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan dan dapat digunakan untuk penelitian lanjutan yang lebih bermanfaat dimasa yang akan datang.
2. Bagi Lembaga Pendidikan
Bagi lembaga pendidikan, dapat menjadi sumber referensi dalam proses pembelajaran dan pengajaran di Politeknik Transportasi SDP Palembang.

3. Bagi Instansi Pemerintahan

Bagi instansi pemerintah, memberikan masukan kepada pengelola sebagai suatu bahan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa dan sebagai alat pemerintahan untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata.

4. Bagi Pengguna Jasa

Bagi pengguna jasa, dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para pengguna jasa jika penelitian ini di tindak lanjuti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil penelitian yang relevan agar hasil yang di dapat lebih akurat. Manfaat *review* penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dan perbedaan apa dari peneliti sebelumnya, berikut *review* penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil
Rahmad Hidayat (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dengan Menggunakan Metode <i>Gap Analysis</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i> Pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan	Hasil CSI didapatkan sebesar 72,98% dan masuk dalam kategori puas.
Rizky Amalia (2021)	Analisis Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Provinsi Jambi	Hasil CSI didapatkan sebesar 69,74% dan masuk dalam kategori puas.

2. Teori Pendukung yang Relevan

Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk-kerja, proses, orang, objek dan yang lainnya)

berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian (B, 2017). Standar pelayanan minimal menurut (Priyono, Ilham, Fathoni, & Setiawan, 2021) 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. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (perusahaan) maupun bagi masyarakat (pengguna jasa). Menurut (Nasution, 2004) dalam buku Manajemen Transportasi mengatakan kualitas pelayanan terdiri dari frekuensi, pelayanan baku (*standard of service*), kenyamanan, ketepatan (*reability*), keamanan, dan keselamatan. Menurut (Ume, Mandey, & Tawas, 2022), peranan pelayanan sangat penting saat ini, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Menurut (Amanda & Febriansyah, 2022) kapal merupakan alat angkut yang telah digunakan manusia sejak zaman dahulu. Diperkirakan, penggunaan kapal telah dimulai sejak manusia mengamati keadaan alam sekitar.

B. LANDASAN TEORI

1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu:

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

- 1) Pasal 1 ayat (3) : Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
- 2) Pasal 1 ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusaha yang dipergunakan sebagai tempat kapal 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.

- 3) Pasal 1 ayat (20) : Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.
 - 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/atau kendaraan beserta muatannya.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan
- 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 berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran.
 - 2) Pasal 1 ayat (9) : Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.
 - 3) Pasal 1 ayat (13) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
- 1) Pasal 1 ayat (1) : Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi

oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

- 2) Pasal 1 ayat (2) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/ atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
 - 3) Pasal 1 ayat (5) : Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan adalah aparatur sipil negara di lingkungan Direktorat Jenderal yang mempunyai kualifikasi dan keahlian di bidang angkutan sungai, danau, dan penyeberangan.
- 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 Penyebrangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau unit pelaksana teknis daerah pelabuhan penyebrangan.
 - 3) Pasal 2 ayat (1) : Penyelenggara Pelabuhan Penyebrangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyebrangan dalam menyelenggarakan Pelabuhan Penyebrangan wajib memenuhi standar Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan.
 - 4) Pasal 2 ayat (2) : Standar Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan
 - b) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyebrangan; dan
 - c) Standar Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan Penyebrangan.

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

- a) Keselamatan
- b) Keamanan
- c) Kenyamanan
- d) Kemudahan Keterjangkauan
- e) Keandalan Keteraturan; dan/atau
- f) Kesetaraan

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyebrangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi:

- a) Standar pelayanan penumpang di Terminal Keberangkatan dan Kedatangan
- b) Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
- c) Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (*gangway*) dari dermaga ke kapal.

- 5) Pasal 9 ayat (1) : Untuk Pelabuhan Penyebrangan yang telah memenuhi klasifikasi penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diberikan surat keputusan penilaian standar pelayanan Pelabuhan Penyebrangan.
- 6) Pasal 9 ayat (2) : Surat keputusan penilaian standar Pelayanan Pelabuhan penyebrangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh:
 - a) Direktur yang membidangi Transportasi penyebrangan, untuk pelabuhan penyebrangan yang melayani lintas antar Provinsi dan pelabuhan yang diusahakan;
 - b) Pemerintah daerah provinsi, untuk pelabuhan penyebrangan lintas dalam Provinsi; dan
 - c) Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, untuk pelabuhan penyebrangan lintasan dalam kabupaten/kota.
- 7) Pasal 11 ayat (1) : Pelabuhan Penyebrangan dari hasil penilaian standar pelayanan Pelabuhan Penyebrangan memperoleh klasifikasi D dengan kategori kurang baik selama 2 (dua) tahun

berturut-turut sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) huruf d dikenai sanksi berupa penurunan tarif pas pelabuhan sebesar 15% (lima belas persen).

2. Landasan Teori

a. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan menurut (Hidayat, 2022) merupakan pedoman penyelenggaraan sekaligus acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan pedoman bagi penyelenggara jasa angkutan penyeberangan dalam memberi pelayanan kepada penumpang kapal yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan penyeberangan.

b. Evaluasi

Evaluasi menurut (Novalinda, Ambiyar, & Fahmi, 2020) sangat penting bagi berjalannya suatu program, baik program pendidikan, pembelajaran atau pelatihan. Tujuan dari diadakannya evaluasi ialah untuk mengetahui apakah program yang sudah dijalankan seperti program-program tersebut tersampaikan kepada peserta dengan baik atau sesuai dengan target/tujuan dari program tersebut atautkah belum sama sekali.

c. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Oleh karena itu, menurut (Rohaeni, 2018) sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa

kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

d. Kepuasan

Menurut (Putri, 2017) kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pembelinya akan merasa puas. Perusahaan yang cerdas memfokuskan diri terhadap kepuasan konsumen dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan, sehingga konsumen selalu loyal terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

e. Penumpang

Menurut (Durratun, Yulia, Parhusip, & Rusyana, 2018) Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang. Pengertian penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

1. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian untuk mencari data terkait yang dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara dan Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. Peneliti membuat jadwal penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terstruktur dan efisien, terlihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli		Agustus	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	1	2
1	Laporan Ke Instansi Tempat PKL																				
2	Pelaksanaan Magang Taruna																				
3	Pelaksanaan PKL di Pelabuhan																				
4	Survei Data yang dibutuhkan																				
5	Penyusunan Laporan PKL Taruna																				
6	Pelaksanaan Magang Taruna																				
7	Penjemputan Taruna																				
8	Penulisan KKW & Sidang Ujian KKW																				

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif didasari oleh filsafat positivisme yang menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol (Syarif & Yunus, 2013). Data yang

berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Pada penelitian ini pengukuran digunakan menggunakan beberapa alat ukur seperti alat ukur suhu ruangan, dan alat ukur intensitas cahaya. Selain itu juga penelitian ini melakukan survei dan observasi langsung dengan menggunakan indikator penilaian yang dilampirkan pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan dan setiap indikator memiliki nilai skor dalam bentuk angka, selanjutnya hasil survei tersebut diakumulasikan dan menghasilkan nilai persentase pemenuhan standar pelayanan di pelabuhan. Pada penelitian ini salah satu teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner, jumlah responden (sampel) ditentukan dari jumlah populasi penumpang selama 30 hari.

3. Instrument Penelitian

Instrument penelitian menurut (Hardani, 2020) dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Formulir Survei

Peneliti menggunakan formulir survei yang terlampir pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 dan telah didapatkan hasil survei yang terlampir pada Lampiran I dan II.

b. Alat Ukur

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

c. Kuisisioner

Pernyataan yang dicantumkan dalam kuisisioner ini merupakan pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimal pada penumpang yang mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 melalui survei dengan menggunakan formulir yang terlampir pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020, untuk kuisisioner yang telah peneliti buat seperti yang telah terlampir pada Lampiran III.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data responden uji coba kuisisioner ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuisisioner yang berjudul kuisisioner pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara yang telah dibuat oleh peneliti yang mengacu pada pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Pernyataan didalam kuisisioner dibuat berdasarkan dengan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Instrumen yang termasuk dalam atribut pada kuisisioner adalah hanya pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi, karena dalam penelitian ini hanya mengevaluasi pelayanan yang belum memenuhi dan tidak memenuhi standar pelayanan penumpang, jadi instrumen pelayanan yang telah memenuhi standar tidak dimasukkan lagi dalam atribut dalam kuisisioner.

Cara mendapatkan data uji coba kuisisioner ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner ke 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Setelah data dari 30 responden ini didapatkan, maka data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data menggunakan analisa validitas dan reliabilitas. Teknik analisis ini menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS versi 26.

1) Uji Validitas

Menurut (Ahyar, 2020) dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terdapat data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Pengujian instrumen menggunakan sampel sebanyak 30 responden, pengujian instrumen tidak dilakukan pada populasi, melainkan responden di luar sasaran riset, dan cukup 30 orang. Adapun nilai r tabel pada $df = (n-2)$ atau $30-2=28$, dengan tingkat probabilitas kesalahan 5% dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Sedangkan r hitung didapatkan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26 dengan cara memasukkan data kuesioner dari 30 responden tersebut ke dalam aplikasi SPSS versi 26, 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 pertanyaan valid
- b) Jika r hitung $<$ r tabel (0,361), maka butir pertanyaan tidak valid.

Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika r hitung \geq r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) seperti yang terlihat pada r tabel pada Lampiran VI maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

a) Uji Validitas

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

Kaidah yang berlaku adalah sebagai berikut :

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

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

Tabel 3.2 Analisa Uji Validitas Menggunakan r Tabel

Nomor Instrumen	r Hitung		r Tabel	Hasil
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan		
X01	0,428	0,372	0,361	Valid
X02	0,398	0,403	0,361	Valid
X03	0,58	0,437	0,361	Valid
X04	0,397	0,438	0,361	Valid
X05	0,571	0,435	0,361	Valid
X06	0,521	0,521	0,361	Valid
X07	0,544	0,481	0,361	Valid
X08	0,646	0,388	0,361	Valid
X09	0,508	0,493	0,361	Valid
X10	0,486	0,377	0,361	Valid
X11	0,534	0,465	0,361	Valid
X12	0,457	0,438	0,361	Valid
X13	0,372	0,455	0,361	Valid
X14	0,567	0,466	0,361	Valid
X15	0,516	0,497	0,361	Valid
X16	0,68	0,499	0,361	Valid
X17	0,585	0,528	0,361	Valid
X18	0,607	0,515	0,361	Valid
X19	0,508	0,525	0,361	Valid
X20	0,715	0,364	0,361	Valid
X21	0,622	0,411	0,361	Valid
X22	0,546	0,424	0,361	Valid
X23	0,566	0,388	0,361	Valid
X24	0,486	0,393	0,361	Valid

Nomor Instrumen	r Hitung		r Tabel	Hasil
	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan		
X25	0,363	0,371	0,361	Valid
X26	0,641	0,428	0,361	Valid
X27	0,532	0,441	0,361	Valid
X28	0,372	0,378	0,361	Valid
X29	0,455	0,413	0,361	Valid

2) Uji Reliabilitas

Menurut (Abdussamad, 2021) dalam penelitian kuantitatif reliabilitas berkenaan dengan apakah penelitian itu dapat diulangi atau direplikasi oleh peneliti lain dan menemukan hasil yang sama bila peneliti menggunakan metode yang sama. Jadi reliabilitas menunjukkan adanya konsistensi. Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Uji reliabilitas ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. *Cronbach Alpha* didapatkan dengan cara memasukkan data-data kuesioner 30 responden ke dalam aplikasi SPSS versi 26, lalu klik *analyze>scale>reliability*, setelah itu akan muncul *output* yang berisikan *Cronbach Alpha*.

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

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

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

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

Tabel 3.3 Analisa Uji Reliabilitas Menggunakan Perbandingan Standard Alpha

<i>Cronbach Alpha</i>		Standard Alpha	Keterangan
Kinerja	Kepentingan		
Keselamatan	Keselamatan		
0,901	0,845	0.60	Reliabel
Keamanan	Keamanan		
0,901	0,842	0.60	Reliabel
Kenyamanan	Kenyamanan		
0,9	0,843	0.60	Reliabel
Kemudahan/Keterjangkauan	Kemudahan/Keterjangkauan		
0,899	0,842	0.60	Reliabel
Kehandalan/Keteraturan	Kehandalan/Keteraturan		
0,901	0,845	0.60	Reliabel
Kesetaraan	Kesetaraan		
0,904	0,845	0.60	Reliabel

4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Penentuan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, sedangkan populasi adalah jumlah keseluruhan penumpang dari data produktivitas penumpang 30 hari. Alasan digunakannya rumus slovin dikarenakan metode praktis untuk menentukan jumlah sampel dengan jumlah yang relatif besar. Berikut merupakan rumus slovin untuk penentuan jumlah responden kuesioner:

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi (Jumlah Penumpang Selama 30 Hari)

e : Toleransi Kesalahan (10%).

Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e : 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e : 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e : 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari Teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

a. Analisis Sampel Berdasarkan Data Produktivitas Penumpang 30 Hari

Analisis sampel menggunakan data yang telah ditampilkan pada penyajian data, yaitu data penumpang kedatangan dan keberangkatan selama 30 hari. Berdasarkan hasil survei produktivitas penumpang 30 hari didapatkan data total penumpang kedatangan dan keberangkatan di Pelabuhan penyeberangan Baubau sebanyak 37.551 penumpang. Data produktivitas penumpang selama 30 hari diperlukan untuk menentukan jumlah responden dalam pengisian kuesioner standar pelayanan pada penumpang di Pelabuhan penyeberangan Baubau.

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

$$n = \frac{37.551}{1 + 37.551 \times 0,1^2} = 99,73 = 100$$

Sehingga sampel yang peneliti gunakan adalah berjumlah 100 orang responden.

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 di dapat langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan dalam artian peneliti mengumpulkan secara khusus data yang dibutuhkan untuk kebutuhan penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan
- 2) Data pemenuhan standar pelayanan pelabuhan sesuai dengan indikator penilaian yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapitulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Data sekunder diperoleh dari literatur/kepuustakaan maupun dari berbagai instansi yang terkait dalam 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 di kumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu:

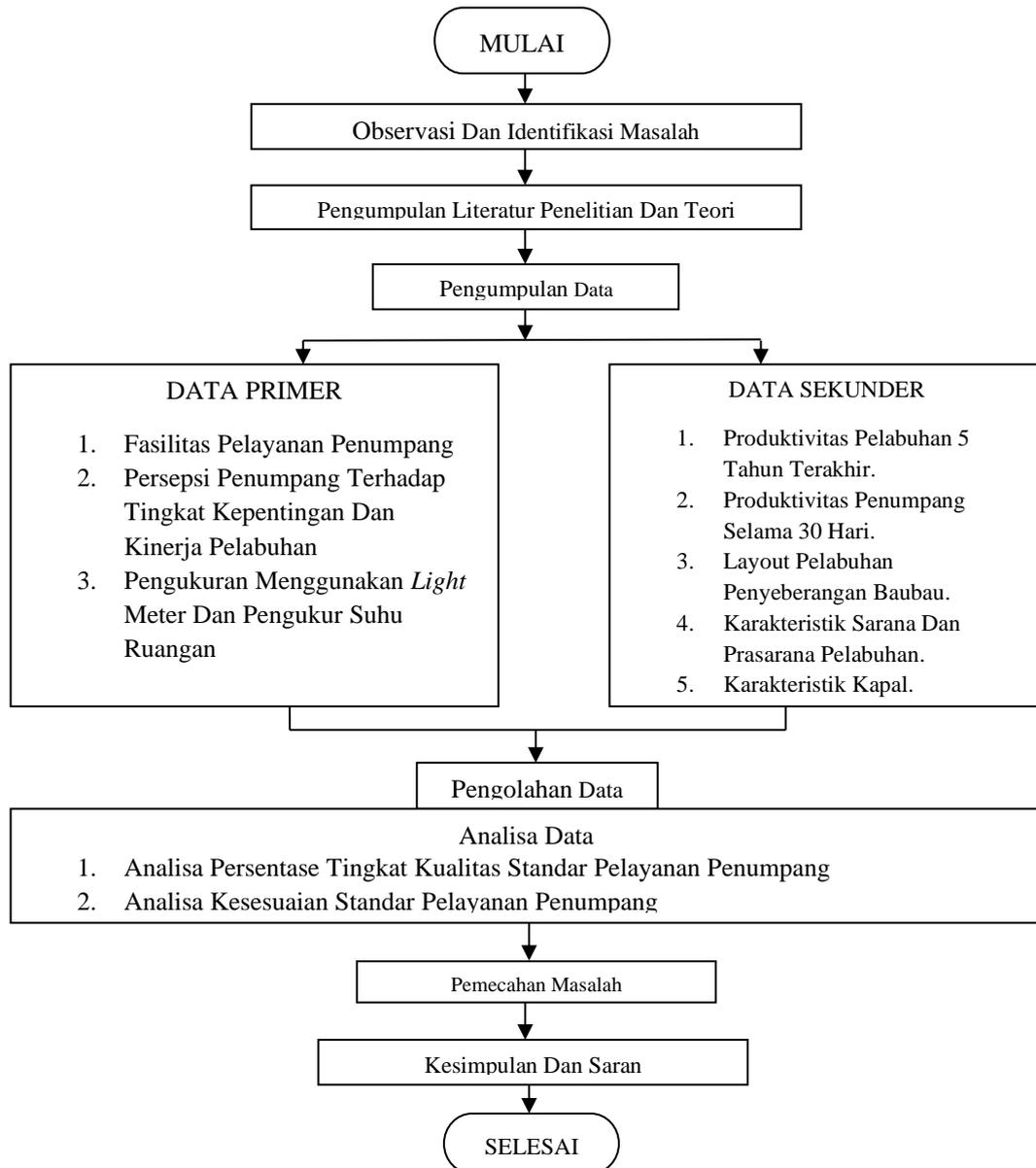
- 1) Kantor BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara dan Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, data yang diperoleh adalah data produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Baubau selama 30 hari, *ship particular* KMP. Tenggiri, KMP. Sultan Murhum, dan KMP. Inerie. Layout Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan karakteristik sarana dan prasarana Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

- 2) Badan Pusat Statistika Kota Baubau, data yang diperoleh adalah data Baubau dalam angka tahun 2023.
- 3) Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, data yang diperoleh adalah data produktivitas keberangkatan Pelabuhan Penyeberangan Baubau 5 tahun terakhir dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

6. Bagan Alir Penelitian

Agar tujuan penelitian ini terarah dan mencapai target, maka disusunlah kerangka penelitian. Kerangka penelitian berupa dasar atau rencana yang akan menjadi panduan utama dalam melakukan penelitian dengan berbagai macam metode penelitian, maupun data–data apa saja yang harus diambil serta diolah. Penelitian diawali dengan observasi di lapangan terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan agar penulis benar–benar mengetahui kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan sebelum penelitian. Lalu pada saat observasi, penulis juga harus mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan dengan membuat beberapa rumusan masalah.

Setelah itu, penulis mengumpulkan data primer dan sekunder dengan berbagai metode yang dilakukan. Setelah melakukan pengumpulan data, penulis harus melakukan pengolahan serta analisis data yang telah diperoleh. Hal itu dimaksudkan agar diperoleh pemecahan masalah dan penulis juga dapat memberikan kesimpulan dan saran terkait penelitian tersebut.



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. Metode yang akan digunakan penulis disesuaikan dengan kondisi dan lokasi tempat dimana objek berada. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. 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 adalah data produktivitas penumpang 30 hari dan data analisis standar pelayanan minimal pada penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, Data primer pada penelitian ini didapat dengan menggunakan metode berikut:

a. Metode Observasi

Observasi lapangan adalah pengamatan secara langsung kondisi yang sebenarnya di lapangan yang dilakukan di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran umum kondisi lapangan. Pada kegiatan ini hal-hal yang dilaksanakan adalah mengamati secara visual terhadap situasi yang akan diteliti. Menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kegiatan operasional pelabuhan.

b. Metode Perhitungan

Metode perhitungan adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan perhitungan daripada berbagai aspek yang dihitung. Menggunakan metode ini dengan berlandaskan perhitungan dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

c. Metode Survei

Berikut metode survei yang digunakan dalam penelitian ini:

1.) Survei Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020

Survei standar pelayanan penumpang ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas pelayanan penumpang apa saja yang telah tersedia di Pelabuhan penyeberangan Baubau dan untuk mengetahui apakah pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan penyeberangan Baubau sudah

memenuhi atau belum memenuhi standar berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

Survei standar pelayanan penumpang 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 form survei dan beberapa alat ukur. Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur suhu ruangan dan alat ukur intensitas cahaya. Survei ini dilakukan dengan cara menggunakan formulir survei yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Masing-masing lokasi survei sudah terdapat indikator yang harus dinilai berdasarkan dengan formulir survei. Penilaian dilakukan secara langsung sesuai dengan penilaian di formulir survei dan menggunakan alat ukur untuk melakukan penilaian, lalu hasil survei dicatat kedalam formulir survei. Setelah survei 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 survei.

d. Metode Kuisisioner/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 berdasarkan kepentingan penumpang dengan rentang nilai 1-4 seperti yang terlihat pada Lampiran III. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup karena surveyor telah menyiapkan pernyataan mengenai standar pelayanan minimal yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Baubau berdasarkan pedoman dan indikator yang

telah ditulis dalam Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020.

Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket dalam penelitian untuk menentukan skala prioritas perbaikan dan mengetahui kesenjangan antara kinerja pelayanan penumpang dan kepentingan penumpang terhadap suatu pelayanan di Pelabuhan penyeberangan Baubau. Pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner ini merupakan pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimal pada penumpang berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 melalui survei dengan menggunakan formulir yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membuat pernyataan pelayanan yang belum memenuhi standar berdasarkan hasil survei standar pelayanan penumpang, selanjutnya pernyataan disebarkan ke 30 responden untuk diuji validitas dan reliabilitas. Setelah seluruh pernyataan kuesioner valid dan reliabel, selanjutnya kuesioner disebarkan ke jumlah responden yang didapatkan berdasarkan hasil survei produktivitas penumpang selama 30 hari. Lalu kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan datanya dan diolah melalui aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS versi 26. Dilihat dari fungsinya, SPSS versi 26 digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik. Awalnya SPSS versi 26 dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk ilmu-ilmu sosial, sehingga SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Sesuai dengan perkembangan jaman, saat ini kemampuan SPSS diperluas untuk melayani berbagai jenis pengguna (*user*), seperti untuk proses produksi di pabrik, riset ilmu sains, dan lain-lain. Dengan demikian, kepanjangan dari SPSS dirubah menjadi *Statistical Product and Service Solutions* (Zein, et al., 2019).

2. 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. Buku yang dimaksud adalah buku karangan dari Broto Priyono dan kawan-kawan yang berjudul *Pengelolaan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan* dan buku karangan Monica Amanda dan Febriansyah yang berjudul *Stabilitas dan Teknik Pemuatan Kapal SDP*.

b. Metode Institusional

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

- 1) Kantor BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara dan Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, data yang diperoleh adalah data produktivitas Pelabuhan Penyeberangan Baubau selama 30 hari, *ship particular* KMP. Tenggiri, KMP. Sultan Murhum, dan KMP. Inerie. Layout Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan karakteristik sarana dan prasaran Pelabuhan Penyeberangan Baubau.
- 2) Badan Pusat Statistika Kota Baubau, data yang diperoleh adalah data Baubau dalam angka tahun 2023.
- 3) Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, data yang diperoleh adalah data produktivitas keberangkatan 5 tahun

terakhir Pelabuhan Penyeberangan Baubau dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

C. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Persentase Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Penumpang

Data persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan teknik analisa pemenuhan standar pelayanan penumpang yang didapatkan dari hasil survei menggunakan formulir penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Data persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang ini selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisa persentase pemenuhan standar pelayanan pada penumpang. Data persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang selanjutnya akan diakumulasikan ke dalam bentuk angka skor yang telah tersedia di dalam lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020. Selanjutnya, data persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang ini dianalisa dengan nilai maksimum untuk pelayanan penumpang adalah 48.85%. Standar pelayanan penumpang dapat dikatakan terpenuhi secara maksimal apabila persentase bobot yang didapatkan adalah 48,85%. Maka hasil dari teknik analisa persentase pemenuhan standar pelayanan pada penumpang ini adalah persentase pemenuhan standar pelayanan penumpang dengan nilai maksimum 48.85%. Berikut bobot persentase dan total skor apabila seluruh instrumen pelayanan penumpang memenuhi standar, seperti terlihat pada lampiran II.

2. Analisis Kesesuaian Fasilitas Pelayanan Penumpang

a. Analisis Data Kualitas Kinerja Pelayanan Pelabuhan dan Kepentingan Penumpang dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Data kualitas kinerja pelayanan pelabuhan dan kepentingan penumpang ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebar ke sampel berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus

slovin. Kuesioner ini berisikan dengan atribut pelayanan penumpang yang belum memenuhi dan tidak memenuhi standar pelayanan yang ada dan penumpang yang menilai kinerja dan kepentingan dengan cara mengisi kuesioner. Selanjutnya, data dari kuesioner yang telah disebar ini dimasukkan ke dalam aplikasi *Microsoft Excel* untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Data tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingan penumpang ini dianalisis dengan menggunakan:

1) Teknik analisa *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 analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) terbagi lagi kedalam 2 analisis:

a) Analisis Kesenjangan (*GAP Importance Performance*)

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

Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS versi 26. Dalam pengolahan data yang akan dilakukan, yang menjadi persepsi adalah penilaian kinerja, dan yang menjadi ekspektasi adalah penilaian kepentingan.

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

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \quad (3.2)$$

Keterangan:

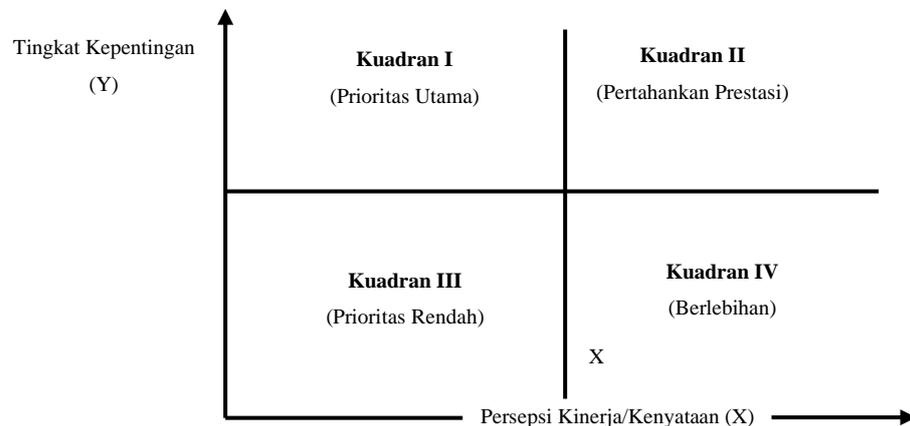
Q = Kualitas Pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

b) Analisis Pemetaan Kuadran

Metode *Importance Performance Analysis* menggunakan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara kinerja dan kepentingan dan menghasilkan skala prioritas sesuai dengan kepentingan pengguna jasa yaitu penumpang. Unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y.



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

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 adalah 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 untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *Gap Performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

Pada kuadran 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 kuadran 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: (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa; (2) 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:

- a) Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa
 - b) Melakukan survei melalui angket
 - c) Menghitung nilai rata-rata tingkat prioritas perbaikan
 - d) Membuat grafik IPA
 - e) Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing
- b. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Analisis kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Analisis ini digunakan dengan bantuan

aplikasi *Microsoft Excel*. Data yang didapatkan dari teknik analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini adalah persentase kepuasan penumpang dan berada pada kategori apa kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Nilai maksimum *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah 100%, berikut kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* pada tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.4 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

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

Mengetahui besarnya *Customer Satisfaction Index (CSI)* langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Mean Importance Score (MIS) atau nilai rata-rata skor kepentingan dan *Mean Satisfaction Score (MSS)* atau nilai rata-rata skor kepuasan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan dan kepuasan pengguna jasa.

Rumus *Mean Satisfaction Score*:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.3)$$

Rumus *Mean Importance Score*:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (3.4)$$

Keterangan:

MIS : *Mean Importance Score* (Nilai Rata-rata Kepentingan)

MSS : *Mean Satisfaction Score* (Nilai Rata-rata Kepuasan)

Y_i : Nilai Kepentingan atribut Y ke i

X_i : Nilai Kepentingan atribut X ke i

b) *Weight Factors* (WF)

Setelah mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) per atribut terhadap total *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

Rumus *Weight Factors* :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3.5)$$

Keterangan :

WF : Bobot Nilai Persentase

p : Jumlah Atribut

i : Atribut ke i

c) *Weight Score* (WS)

Setelah mendapatkan nilai *Weight Factors* (WF), tahapan selanjutnya mencari *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Rumus *Weight Score* :

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (3.6)$$

d) *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \sum_{k=1}^p \frac{WS_i}{HS (4) \times 100\%} \quad (3.7)$$

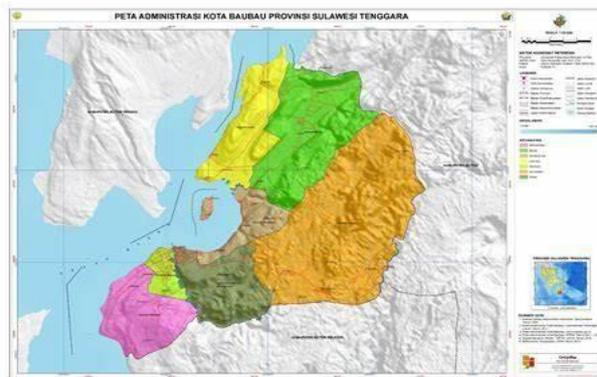
HS : *Hight Score* (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada Kuesioner)

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Wilayah
 - a. Kondisi Geografis

Kota Baubau adalah sebuah kota di Pulau Buton yang berada di Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia. Pada awal berdirinya wilayah Kota Baubau terdiri dari 4 (empat) kecamatan, kemudian pada tahun 2006 mekar menjadi 6 (enam) kecamatan, setelah itu di akhir tahun 2008 menjadi 7 (tujuh) kecamatan dan di tahun 2012 sampai 2022 menjadi 8 (delapan) kecamatan. Luas wilayah Kota Baubau mengalami perubahan menjadi 294,98 km². Salah satu faktor penyebab pertambahan luas Kota Baubau adalah reklamasi pantai.



Gambar 4.1. Peta Administrasi Kota Baubau

Sumber: Peta Tematik Indo (2023)

Kota Baubau secara administrasi terbagi menjadi 8 kecamatan. Dari 8 kecamatan tersebut terbagi lagi menjadi wilayah administrasi lebih kecil dengan 43 kelurahan. Terdapat 8 wilayah kecamatan, yaitu Betoambari, Murhum, Batupoaro, Wolio, Kokalukuna, Sorawolio, dan Bungi, serta Lea-lea. Kecamatan yang memiliki luas terbesar yaitu Kecamatan Sorawolio dengan luas wilayah 111,776 km²

(37,89%) dan wilayah kecamatan terkecil yaitu Kecamatan Batupoaro dengan luas wilayah 1,68 km² (0,57%).

b. Batas Administrasi

Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Baubau memiliki batas wilayah administrasi seperti pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Batas Wilayah Administrasi Kota Baubau

No	Arah	Batas Wilayah
1	Utara	Kabupaten Buton;
2	Timur	Kabupaten Buton;
3	Selatan	Kabupaten Buton Selatan;
4	Barat	Selat Buton.

Sumber: Baubau dalam Angka, 2023

c. Kependudukan

Berdasarkan hasil proyeksi penduduk 2020-2023 (pertengahan tahun/Juni), penduduk Kota Baubau tahun 2022 sebanyak 163.963 jiwa yang terdiri atas 81.698 jiwa penduduk laki-laki dan 82.265 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kota Baubau tahun 2022 mencapai 556 jiwa/km².

2. Kondisi Pelaksana

a. Instansi Pembina

Dalam pembinaan angkutan penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara dilakukan oleh BPTD Kelas II Sulawesi Tenggara dan pengoperasiannya dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis masing-masing pelabuhan serta dalam pembinaan keselamatan pelayaran dilakukan oleh administrator pelabuhan melalui syahbandar. Balai Pengelola Transportasi Darat atau disingkat BPTD merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

b. Sarana

Kodisi sarana sangat penting untuk diperhatikan khususnya kapal yang beroperasi. Kapal tersebut melakukan kegiatan bongkar

muat barang ataupun naik turun penumpang sehingga kondisinya harus tetap dipelihara. Sarana transportasi yang terdapat pada angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau mempunyai 3 Kapal Ferry yaitu, KMP. Tenggiri, KMP. Sultan Murhum, dan KMP. Inerie.

1) KMP Tenggiri



Gambar 4.2 KMP. Tenggiri

KMP. Tenggiri yang beroperasi di lintasan Baubau-Waraa yang merupakan lintasan komersil yang berjarak 2 mil, PT. ASDP sebagai pemilik kapal yang mempunyai kapasitas angkut penumpang 270 orang dan 12 unit kendaraan.

2) KMP. Sultan Murhum



Gambar 4.3 KMP. Sultan Murhum

KMP. Sultan Murhum yang beroperasi di lintasan Baubau-Waraa yang merupakan lintasan komersil yang berjarak 2 mil, PT. ASDP sebagai pemilik kapal yang mempunyai kapasitas angkut penumpang 150 orang dan 8 unit kendaraan.

3) KMP. Inerie



Gambar 4.4 KMP. Inerie

KMP. Inerie yang beroperasi di lintasan Baubau-Waraa yang merupakan lintasan komersil yang berjarak 2 mil, PT. ASDP sebagai pemilik kapal yang mempunyai kapasitas angkut penumpang 97 orang dan 12 unit kendaraan

c. Prasarana

Prasarana berfungsi untuk menunjang kelancaran kegiatan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Pelabuhan penyeberangan disini sangat berperan dalam menunjang perkembangan ekonomi dan pembangunan daerah di Kota Baubau.

Berikut data prasarana Pelabuhan Penyeberangan Baubau:

1) Fasilitas Darat

a) Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput

Tempat menunggu untuk kendaraan pengantar/penjemput penumpang, dengan kondisi cukup baik untuk digunakan parkir kendaraan roda 4 dan roda 2 yang terpantau tidak terlalu ramai.



Gambar 4.5 Lapangan Parkir Pengantar Penjemput

b) Lapangan Parkir Siap Muat

Suatu tempat yang digunakan oleh kendaraan di pelabuhan untuk menunggu sebelum masuk ke dalam kapal serta mengadakan pemeriksaan ulang pada kendaraan yang telah diperiksa pada pos pemeriksa, dengan kondisi selalu ramai oleh kendaraan roda 4 dan roda 2 ketika setiap kapal akan datang dan berangkat terlihat pada gambar 4.6



Gambar 4.6 Lapangan Parkir Siap Muat

c) Ruang Tunggu

Ruang tunggu berfungsi untuk penumpang maupun penjemput yang menunggu kedatangan kapal dengan kondisi ramai ketika pagi dan sore hari pada saat hari kerja, namun terlihat pada gambar 4.7 kondisi terpantau sepi dikarenakan hari libur pada pagi hari.



Gambar 4.7 Ruang Tunggu

d) Loker Penumpang dan Kendaraan

Berfungsi untuk melakukan penjualan tiket kepada penumpang maupun kendaraan dengan kondisi selalu ramai

ketika pada jam kerja dan hari libur, namun terlihat pada gambar 4.8 terpantau loket dalam keadaan sedang sepi.



Gambar 4.8 Loket Penumpang dan Kendaraan

e) Kantor Administrasi

Kantor Administrasi dipergunakan untuk aktivitas penyeberangan dalam rangka menciptakan pelayanan yang optimal terhadap pelayanan pengguna jasa. Dengan kondisi baik untuk menampung pegawai yang sedang bekerja di kantor tersebut, namun terlihat pada gambar 4.9 kantor terpantau sepi dikarenakan pegawai sedang berada di lapangan.



Gambar 4.9 Kantor Administrasi

f) Musholla

Musholla dipergunakan untuk tempat beribadah umat muslim sewaktu di pelabuhan, dengan kondisi yang kurang baik dikarenakan di dalam musholla dalam keadaan kurang bersih dan belum tersedia tempat wudhu.



Gambar 4.10 Musholla

g) Toilet

Toilet merupakan kebutuhan penting dalam suatu pelabuhan, yang berfungsi sebagai tempat membuang air kecil atau besar penumpang maupun penjemput ketika menunggu, dengan kondisi cukup bersih namun belum sesuai indikator peraturan yang berlaku dikarenakan hanya tersedia 1 toilet untuk pria dan 1 toilet untuk wanita yang seharusnya 2 toilet untuk wanita.



Gambar 4.11 Toilet

h) Kantin

Kantin berfungsi sebagai tempat membeli makanan maupun minuman penumpang, dengan kondisi yang tidak terlalu ramai terlihat pada gambar 4.12.



Gambar 4.12 Kantin

i) Pos Pengecekan Tiket

Tempat pengecekan tiket kendaraan roda 2 dan roda 4 sebelum menaiki kapal, dengan kondisi ramai dikarenakan selalu ramai oleh kendaraan roda 4 dan roda 2 terlihat pada gambar 4.13.



Gambar 4.13 Pos Pengecekan Tiket

j) Instalasi Air

Berfungsi sebagai tempat pompa air dan jalur air bersih yang mengalir ke pelabuhan, dengan kondisi baik digunakan terlihat pada gambar 4.14.



Gambar 4.14 Instalasi Air

2) Fasilitas Perairan

a) Dermaga (*Movable Bridge*)

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Baubau merupakan dermaga tipe MB (*Movable Bridge*) yang digunakan untuk akses kapal bongkar muat penumpang dan kendaraan, dengan kondisi baik digunakan untuk kapal ketika sandar.



Gambar 4.15 *Movable Bridge*

b) *Trestle*

Trestle adalah struktur berupa jembatan penghubung antara dermaga dengan daratan yang terdapat pada pelabuhan, dengan kondisi baik namun hanya tersedia trotoar di pinggir *trestle* dan belum tersedia untuk jalur pejalan kaki.



Gambar 4.16 *Trestle*

c) *Bolder*

Bolder berfungsi sebagai tempat untuk tambat kapal saat bersandar di dermaga serta menahan gaya tarikan tali tambat di kapal untuk tetap stabil saat proses sandar di dermaga, dengan kondisi yang sudah berkarat namun masih layak di gunakan.



Gambar 4.17 *Bolder*

d) *Fender*

Fender berfungsi sebagai peredam gaya benturan antara kapal dengan dermaga pada saat proses sandarnya kapal, dengan kondisi yang sudah berkarat namun masih layak digunakan untuk peredam kapal saat kapal sandar di dermaga.



Gambar 4.18 *Fender*

e) *Catwalk*

Catwalk yaitu jembatan yang menghubungkan dermaga untuk menuju *dolphin/mooring dolphin* dari dermaga, dengan kondisi yang masih baik digunakan untuk jalur tali tambat ke bolder.



Gambar 4.19 *Catwalk*

f) Dermaga Plengsengan

Plengsengan berfungsi seperti halnya *movable bridge* namun tidak dapat bergerak. Fasilitas ini dipakai pada perairan yang pasang surutnya rendah, dengan kondisi cukup baik namun belum tersedia jalur untuk pejalan kaki di sekitar plengsengan.

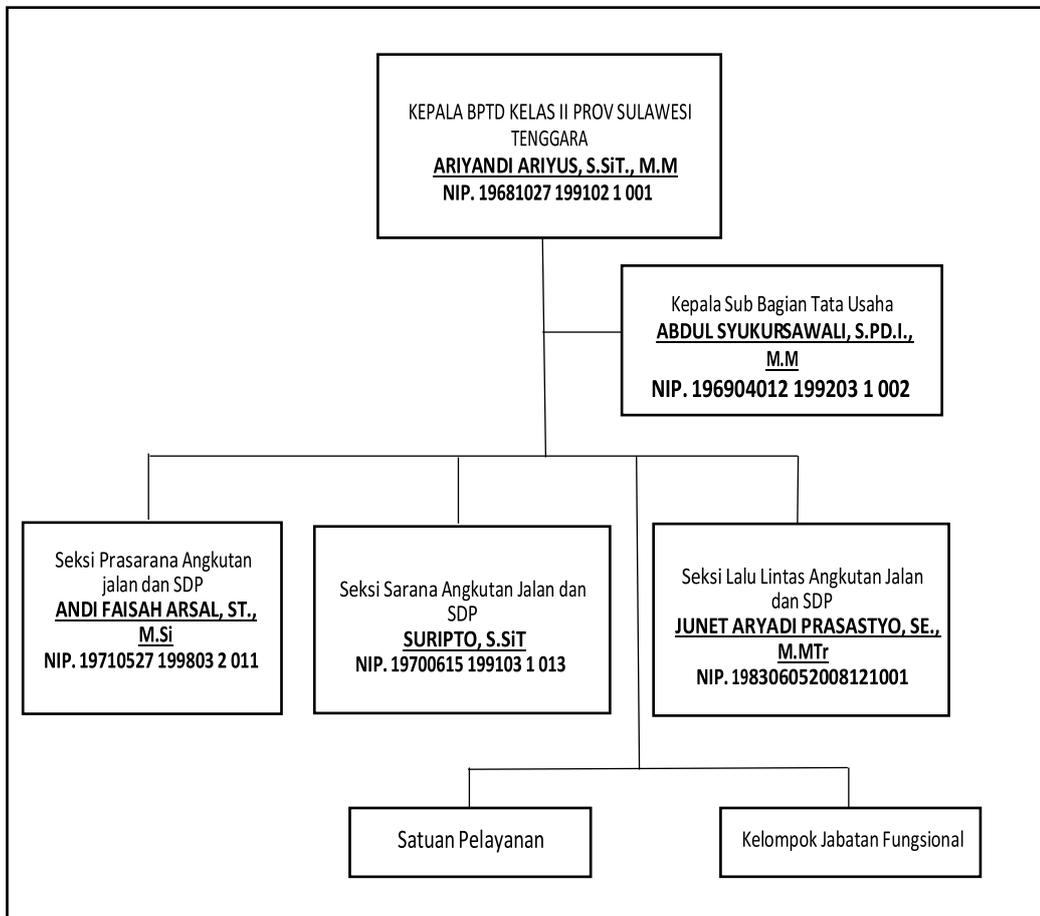


Gambar 4.20 Dermaga Plengsengan

d. Instansi Pembina

1) Struktur Organisasi

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan instansi yang bertugas mengawasi Angkutan Penyeberangan yang ada di Provinsi Sulawesi Tenggara.



Gambar 4.21 Struktur Organisasi BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber: Tata Usaha BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara, 2023

2) Tugas dan Wewenang

a) Kepala BPTD

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

b) Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan rencana, program dan anggaran, urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan.

c) Seksi Prasarana Transportasi Jalan dan SDP

- I. Melaksanakan Pembangunan, Pengembangan, pelayanan jasa
- II. Pengoperasian terminal tipe A
- III. Pengoperasian Terminal barang untuk umum
- IV. Pengoperasian UPPKB
- V. Pengoperasian Pelabuhan SDP
- VI. Bantuan Teknis pendukung dan integrasi moda dan pelabuhan SDP

d) Seksi Lalu Lintas Angkutan Jalan dan SDP

- I. Melaksanakan kalibrasi peralatan pengujian berkala
- II. Pemeriksaan kesesuaian fisik rancang bangun kendaraan bermotor
- III. Pemeriksaan dan sertifikasi kelaiklautan kapal
- IV. Analisis trayek angkutan jalan AKAP
- V. Analisis trayek angkutan jalan perintis
- VI. Penetapan jadwal operasi
- VII. Pemberian subsidi angkutan jalan SDP

VIII. Bantuan teknis penyediaan sarana jalan SDP

e) Seksi Prasarana Transportasi jalan dan SDP

- I. Melaksanakan manajemen dan rekayasa lalu lintas jalan nasional
- II. Penyediaan, pengoperasian dan pemeliharaan perlengkapan jalan
- III. Penyediaan, pengoperasian dan pemeliharaan dan perlengkapan jalan
- IV. Melaksanakan sistem informasi manajemen llasdp
- V. Melaksanakan pengerukan dan reklamasi kolam pelabuhan penyeberangan dan alur sungai dan danau
- VI. Pemberian rekomendasi laik fungsi jalan nasional non-tol
- VII. Pemberian bantuan teknis perlengkapan jalan, halte dan rambu sungai, danau
- VIII. Pengamatan dan pemantauan perusahaan angkutan jalan
- IX. Pengamatan dan pemantauan kegiatan karoseri

f) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

g) Satuan Pelayanan

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

e. Data Produktivitas

1) Produktivitas Angkutan

Berikut ini adalah data produktivitas penumpang dan kendaraan:

- a) Produktivitas angkutan pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau lintas Baubau-Waara untuk 5 (lima) tahun terakhir. Berikut merupakan data produktivitas keberangkatan 5 tahun terakhir pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau seperti pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2 Data Produktivitas Keberangkatan 5 Tahun Terakhir Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Keberangkatan Pelabuhan Penyeberangan Baubau						
No	Uraian	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Trip	9.923	7.822	4.860	8.517	22.396
2	Penumpang	366.679	361.268	230.037	397.664	1.084.203
3	Golongan I	3	18	0	12	56
4	Golongan II	142.701	138.056	95.317	153.578	373.202
5	Golongan III	12	3	5	13	45
6	Golongan IV	39.243	41.135	20.743	53.660	129.865
7	Golongan V	25.863	24.412	12.349	22.015	39.012
8	Golongan VI	1.961	1.387	802	7.975	11.635
9	Golongan VII	231	172	86	133	654
10	Golongan VIII	75	60	37	53	206

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, 2023

- b) Produktivitas angkutan harian yang diambil selama 30 hari.
- 1) Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Berikut merupakan data produktivitas kedatangan selama 30 hari pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau seperti pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3 Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau

NO	Tanggal	PNP	Kedatangan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	01-Apr-23	527	0	140	0	49	22	0	36	0	11	0	0	0
2	02-Apr-23	242	0	104	0	33	13	4	20	2	5	0	0	0
3	03-Apr-23	371	0	148	0	49	19	0	32	0	3	0	0	0
4	04-Apr-23	254	0	108	0	42	16	0	21	0	13	0	0	0
5	05-Apr-23	307	0	117	0	34	14	0	28	0	7	0	0	0

NO	Tanggal	PNP	Kedatangan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
6	06-Apr-23	345	0	197	0	53	9	0	29	0	3	0	0	0
7	07-Apr-23	527	0	123	0	51	15	0	27	0	10	0	0	0
8	08-Apr-23	372	0	135	0	42	18	0	38	0	14	0	0	0
9	09-Apr-23	565	0	187	0	33	17	0	17	0	2	0	0	0
10	10-Apr-23	459	0	181	0	47	22	0	45	0	11	0	0	0
11	11-Apr-23	453	0	135	0	36	22	0	27	0	9	0	0	0
12	12-Apr-23	365	0	139	0	62	24	0	32	0	8	0	0	0
13	13-Apr-23	602	0	202	0	35	23	1	33	1	13	1	0	0
14	14-Apr-23	408	0	186	0	47	17	0	36	0	10	0	0	0
15	15-Apr-23	753	0	206	0	53	18	0	45	0	9	0	0	0
16	16-Apr-23	474	0	179	0	44	12	0	21	0	1	0	0	0
17	17-Apr-23	790	0	263	0	63	31	0	40	0	7	0	0	0
18	18-Apr-23	644	0	265	0	56	49	0	25	0	7	0	0	0
19	19-Apr-23	829	0	281	0	65	12	1	32	0	5	0	0	0
20	20-Apr-23	471	0	234	0	53	14	0	15	0	1	0	0	0
21	21-Apr-23	313	0	98	0	33	10	0	8	0	1	0	0	0
22	22-Apr-23	315	0	120	0	26	5	1	0	0	0	0	0	0
23	23-Apr-23	1180	0	512	0	158	11	0	1	0	0	0	0	0
24	24-Apr-23	1395	0	652	0	191	32	0	6	0	0	0	0	0
25	25-Apr-23	1924	0	655	0	192	4	0	11	0	1	0	0	0
26	26-Apr-23	1225	0	643	1	149	10	0	13	0	4	0	0	0
27	27-Apr-23	1024	0	537	0	131	1	0	15	0	4	0	0	0
28	28-Apr-23	611	0	308	0	82	13	1	15	0	1	0	0	0
29	29-Apr-23	913	0	375	0	96	0	2	20	0	3	0	0	0
30	30-Apr-23	995	0	658	0	155	0	0	12	2	0	0	0	0
TOTAL		19653	0	8088	1	2160	473	10	700	5	163	1	0	0

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, 2023

2) Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Berikut merupakan data produktivitas keberangkatan selama 30 hari pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau seperti pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4 Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari di Pelabuhan
Penyeberangan Baubau

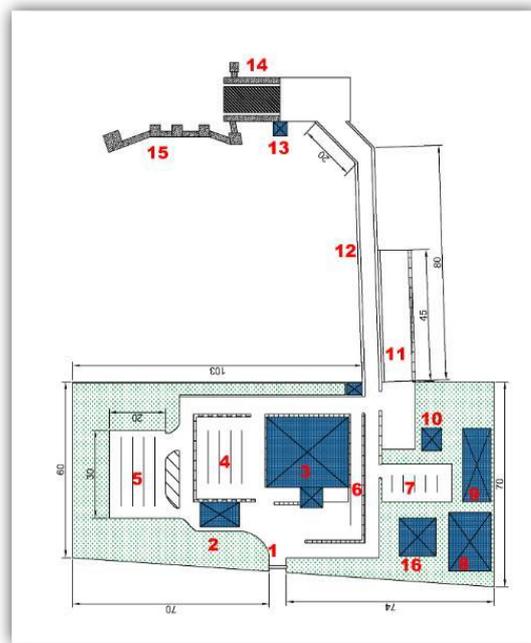
NO	Tanggal	PNP	Keberangkatan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	01-Apr-23	277	0	104	0	27	25	1	37	0	10	0	0	0
2	02-Apr-23	238	0	121	0	36	21	1	12	0	10	0	0	0
3	03-Apr-23	325	0	138	0	32	30	1	28	1	6	0	0	0
4	04-Apr-23	311	0	127	0	45	22	0	22	0	9	0	0	0
5	05-Apr-23	290	0	122	0	37	23	0	31	0	10	0	0	0
6	06-Apr-23	355	0	156	0	32	23	0	27	0	9	0	0	0
7	07-Apr-23	387	0	174	0	41	22	0	15	0	4	1	0	0
8	08-Apr-23	455	0	182	0	54	11	1	32	0	7	0	0	0
9	09-Apr-23	528	0	217	0	28	27	3	24	0	11	0	0	0
10	10-Apr-23	381	0	162	0	39	36	0	33	0	11	0	0	0
11	11-Apr-23	363	0	123	0	38	23	1	30	0	15	0	0	0
12	12-Apr-23	369	0	139	0	56	37	1	26	0	6	0	0	0
13	13-Apr-23	462	0	176	0	34	26	1	32	0	11	0	0	0
14	14-Apr-23	599	0	178	0	35	27	5	25	3	21	0	0	0
15	15-Apr-23	502	0	232	0	44	25	1	35	0	7	0	0	0
16	16-Apr-23	371	0	208	0	47	13	0	25	0	6	0	0	0
17	17-Apr-23	620	0	277	0	53	33	1	36	0	6	0	0	0
18	18-Apr-23	735	0	373	0	85	46	0	26	0	6	0	0	0
19	19-Apr-23	1095	5	447	0	88	47	1	23	1	4	0	0	0
20	20-Apr-23	981	0	575	0	118	27	0	19	0	5	0	0	0
21	21-Apr-23	694	0	442	0	88	9	0	10	0	0	0	0	0
22	22-Apr-23	678	0	363	0	117	6	0	0	0	0	0	0	0
23	23-Apr-23	1122	0	763	0	187	6	0	0	0	0	0	0	0
24	24-Apr-23	1110	0	631	0	158	14	2	8	0	0	0	0	0
25	25-Apr-23	1124	1	548	0	153	15	1	12	0	1	0	0	0
26	26-Apr-23	684	0	394	0	97	29	1	16	1	1	1	0	0
27	27-Apr-23	563	0	359	0	85	4	0	7	0	2	0	0	0
28	28-Apr-23	827	0	457	0	109	12	0	23	0	3	0	0	0
29	29-Apr-23	950	0	584	0	99	20	8	15	1	3	0	0	0
30	30-Apr-23	502	0	321	0	87	0	0	8	0	2	0	0	0
TOTAL		17898	6	9093	0	2149	659	30	637	7	186	2	0	0

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, 2023

f. Jaringan Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan

1) Layout Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Berikut merupakan layout Pelabuhan Penyeberangan Baubau:



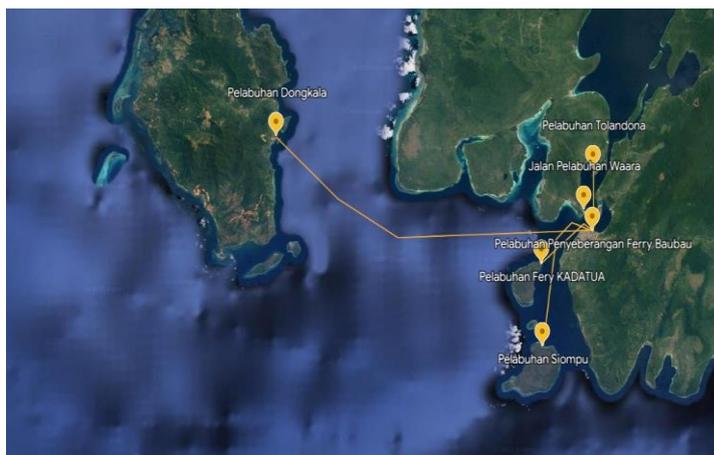
1. Gerbang
2. Jembatan Timbang
3. Gedung Terminal
4. Parkir Mobil Pribadi
5. Parkir Truk
6. Parkir Siap Muat Roda Dua
7. Parkir Pengantar/Penjemput
8. Kantin
9. Mess
10. Instalasi Air Bersih
11. Plengsengan
12. Trestle
13. Rumah MB
14. Movable Bridge
15. Catwalk
16. Musholla

Gambar. 4.22 Layout Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Sumber: Tim PKL BPTD Kelas II Provinsi Sulawesi Tenggara

2) Peta Lintasan

Pelabuhan Penyeberangan Baubau merupakan pelabuhan penyeberangan yang melayani 4 lintasan penyeberangan Baubau-Waara, Baubau-Tolandona, Baubau-Dongkala, Baubau-Kadatua. Lintasan Baubau-Waara dengan jarak lintasan yaitu 2 mil merupakan lintasan komersil sehingga penulis memilih lintasan Baubau-Waara sebagai objek penelitian pada kertas kerja wajib. Lintasan ini ditempuh dalam waktu kurang lebih 45 menit, berikut peta jaringan trayek lintasan Baubau-Waara:



Gambar. 4.23 Peta Lintasan

Sumber: Google Earth

3) Jadwal Keberangkatan:

Pelabuhan Penyeberangan Baubau melayani lintasan setiap hari. Berikut adalah jadwal keberangkatan kapal di Pelabuhan Penyeberangan Baubau, seperti terlihat pada tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5 Jadwal Kapal Lintas Baubau

Jadwal Kapal Lintas Baubau, Waara, dan Tolandona					
Khusus Hari Senin, Rabu, dan Sabtu					
Nama Kapal	Trip	Dari pelabuhan			Keterangan
		Baubau	Waara	Tolandona	
KMP Tenggiri			06.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	I	06.30 Wita	07.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Inerie	II	07.00 Wita			Baubau-Kadatua- Siompu
KMP Madidihang	III	07.30 Wita			Baubau-Dongkala
KMP Tenggiri	IV	07.30 Wita	08.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	V	08.30 Wita	09.15 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggiri	VI	09.15 Wita	10.00 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	VII	10.00 Wita	11.00 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggiri	VIII	11.00 Wita	12.00 Wita		Baubau-Waara

Jadwal Kapal Lintas Baubau, Waara, dan Tolandona					
Khusus Hari Senin, Rabu, dan Sabtu					
Nama Kapal	Trip	Dari pelabuhan			Keterangan
		Baubau	Waara	Tolandona	
KMP S Murhum	IX	12.00 Wita	12.45 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	X	12.45 Wita	13.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	XI	13.45 Wita		15.00 Wita	Baubau-Tolandona
KMP Tenggeri	XII	14.15 Wita	15.00 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	XIII	15.45 Wita	16.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	XIV	16.30 Wita	17.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	XV	17.30 Wita	18.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	XVI	18.30 Wita	Off		Baubau-Waara

Jadwal Kapal Lintas Baubau, Waara, dan Tolandona					
Khusus Hari Selasa, Kamis, dan Minggu					
Nama Kapal	Trip	Dari pelabuhan			Keterangan
		Baubau	Waara	Tolandona	
KMP S Murhum			06.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	I	06.30 Wita	07.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Inerie	II	07.00 Wita			Baubau-Kadatu- Siompu
KMP S Murhum	III	07.30 Wita	08.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	IV	08.30 WITA	09.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	V	09.30 Wita	10.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggeri	VI	10.30 Wita	11.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	VII	11.30 Wita	12.30 Wita		Baubau-Waara
KMP	VIII	12.30	13.30		Baubau-Waara

Jadwal Kapal Lintas Baubau, Waara, dan Tolandona					
Khusus Hari Selasa, Kamis, dan Minggu					
Nama Kapal	Trip	Dari pelabuhan			Keterangan
		Baubau	Waara	Tolandona	
Tenggiri		Wita	Wita		
KMP S Murhum	IX	13.30 Wita		14.30 Wita	Baubau-Tolandona
KMP Tenggiri	X	14.30 Wita	15.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	XI	15.30 Wita	16.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggiri	XII	16.30 Wita	17.30 Wita		Baubau-Waara
KMP S Murhum	XIII	17.30 Wita	18.30 Wita		Baubau-Waara
KMP Tenggiri	XIV	18.30 Wita	Off		Baubau-Waara

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, 2023

B. ANALISIS

1. Penyajian Data

a. Data Produktivitas Penumpang 30 Hari di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Berikut merupakan penyajian data produktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang dan kendaraan pada lintasan Baubau-Waara selama 30 hari di bulan April tahun 2023, seperti pada tabel 4.6 dan tabel 4.7 berikut.

1) Data produktivitas kedatangan 30 hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Tabel 4.6 Data Produktivitas Kedatangan 30 Hari Pelabuhan Penyeberangan Baubau

NO	Tanggal	PNP	Kedatangan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	01-Apr-23	527	0	140	0	49	22	0	36	0	11	0	0	0
2	02-Apr-23	242	0	104	0	33	13	4	20	2	5	0	0	0
3	03-Apr-23	371	0	148	0	49	19	0	32	0	3	0	0	0

NO	Tanggal	PNP	Kedatangan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
4	04-Apr-23	254	0	108	0	42	16	0	21	0	13	0	0	0
5	05-Apr-23	307	0	117	0	34	14	0	28	0	7	0	0	0
6	06-Apr-23	345	0	197	0	53	9	0	29	0	3	0	0	0
7	07-Apr-23	527	0	123	0	51	15	0	27	0	10	0	0	0
8	08-Apr-23	372	0	135	0	42	18	0	38	0	14	0	0	0
9	09-Apr-23	565	0	187	0	33	17	0	17	0	2	0	0	0
10	10-Apr-23	459	0	181	0	47	22	0	45	0	11	0	0	0
11	11-Apr-23	453	0	135	0	36	22	0	27	0	9	0	0	0
12	12-Apr-23	365	0	139	0	62	24	0	32	0	8	0	0	0
13	13-Apr-23	602	0	202	0	35	23	1	33	1	13	1	0	0
14	14-Apr-23	408	0	186	0	47	17	0	36	0	10	0	0	0
15	15-Apr-23	753	0	206	0	53	18	0	45	0	9	0	0	0
16	16-Apr-23	474	0	179	0	44	12	0	21	0	1	0	0	0
17	17-Apr-23	790	0	263	0	63	31	0	40	0	7	0	0	0
18	18-Apr-23	644	0	265	0	56	49	0	25	0	7	0	0	0
19	19-Apr-23	829	0	281	0	65	12	1	32	0	5	0	0	0
20	20-Apr-23	471	0	234	0	53	14	0	15	0	1	0	0	0
21	21-Apr-23	313	0	98	0	33	10	0	8	0	1	0	0	0
22	22-Apr-23	315	0	120	0	26	5	1	0	0	0	0	0	0
23	23-Apr-23	1180	0	512	0	158	11	0	1	0	0	0	0	0
24	24-Apr-23	1395	0	652	0	191	32	0	6	0	0	0	0	0
25	25-Apr-23	1924	0	655	0	192	4	0	11	0	1	0	0	0
26	26-Apr-23	1225	0	643	1	149	10	0	13	0	4	0	0	0
27	27-Apr-23	1024	0	537	0	131	1	0	15	0	4	0	0	0
28	28-Apr-23	611	0	308	0	82	13	1	15	0	1	0	0	0
29	29-Apr-23	913	0	375	0	96	0	2	20	0	3	0	0	0
30	30-Apr-23	995	0	658	0	155	0	0	12	2	0	0	0	0
TOTAL		19653	0	8088	1	2160	473	10	700	5	163	1	0	0

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Baubau, 2023

2) Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari di Pelabuhan
Penyeberangan Baubau

Tabel 4.7 Data Produktivitas Keberangkatan 30 Hari Di Pelabuhan
Penyeberangan Baubau

NO	Tanggal	PNP	Keberangkatan Pelabuhan Baubau											
			Golongan											
			I	II	III	IVA	IVB	VA	VB	VIA	VIB	VII	VIII	IX
1	01-Apr-23	277	0	104	0	27	25	1	37	0	10	0	0	0
2	02-Apr-23	238	0	121	0	36	21	1	12	0	10	0	0	0
3	03-Apr-23	325	0	138	0	32	30	1	28	1	6	0	0	0
4	04-Apr-23	311	0	127	0	45	22	0	22	0	9	0	0	0
5	05-Apr-23	290	0	122	0	37	23	0	31	0	10	0	0	0
6	06-Apr-23	355	0	156	0	32	23	0	27	0	9	0	0	0
7	07-Apr-23	387	0	174	0	41	22	0	15	0	4	1	0	0
8	08-Apr-23	455	0	182	0	54	11	1	32	0	7	0	0	0
9	09-Apr-23	528	0	217	0	28	27	3	24	0	11	0	0	0
10	10-Apr-23	381	0	162	0	39	36	0	33	0	11	0	0	0
11	11-Apr-23	363	0	123	0	38	23	1	30	0	15	0	0	0
12	12-Apr-23	369	0	139	0	56	37	1	26	0	6	0	0	0
13	13-Apr-23	462	0	176	0	34	26	1	32	0	11	0	0	0
14	14-Apr-23	599	0	178	0	35	27	5	25	3	21	0	0	0
15	15-Apr-23	502	0	232	0	44	25	1	35	0	7	0	0	0
16	16-Apr-23	371	0	208	0	47	13	0	25	0	6	0	0	0
17	17-Apr-23	620	0	277	0	53	33	1	36	0	6	0	0	0
18	18-Apr-23	735	0	373	0	85	46	0	26	0	6	0	0	0
19	19-Apr-23	1095	5	447	0	88	47	1	23	1	4	0	0	0
20	20-Apr-23	981	0	575	0	118	27	0	19	0	5	0	0	0
21	21-Apr-23	694	0	442	0	88	9	0	10	0	0	0	0	0
22	22-Apr-23	678	0	363	0	117	6	0	0	0	0	0	0	0
23	23-Apr-23	1122	0	763	0	187	6	0	0	0	0	0	0	0
24	24-Apr-23	1110	0	631	0	158	14	2	8	0	0	0	0	0
25	25-Apr-23	1124	1	548	0	153	15	1	12	0	1	0	0	0
26	26-Apr-23	684	0	394	0	97	29	1	16	1	1	1	0	0
27	27-Apr-23	563	0	359	0	85	4	0	7	0	2	0	0	0
28	28-Apr-23	827	0	457	0	109	12	0	23	0	3	0	0	0
29	29-Apr-23	950	0	584	0	99	20	8	15	1	3	0	0	0
30	30-Apr-23	502	0	321	0	87	0	0	8	0	2	0	0	0
TOTAL		17898	6	9093	0	2149	659	30	637	7	186	2	0	0

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baubau, 2023

b. Data Perhitungan Jumlah Sampel Uji Kuisisioner

Berikut merupakan penyajian data perhitungan jumlah sampel uji kuisisioner berdasarkan formulir survei yang telah dibagikan kepada penumpang untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas yang terdapat pada lampiran V.

c. Data Pemenuhan Standar Pelayanan Pelabuhan sesuai dengan indikator penilaian yang terlampir pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020

Data ini didapatkan dengan cara observasi secara langsung pada ruang lingkup penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai ruang lingkup, dilanjutkan dengan survei menggunakan form yang terdapat pada lampiran Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 dibantu dengan menggunakan alat survei pengukur suhu ruangan dan *light* meter. Data ini digunakan untuk menentukan sudah berapa persen pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Baubau untuk penumpang, seperti yang terlihat pada lampiran I.

d. Data Hasil Kuisisioner Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Penumpang dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

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

Tabel 4.8 Data Kesenjangan Kinerja danKepentingan

Keselamatan			
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja
1	X01	3,15	2,28
2	X02	3,05	2,18
3	X03	3,01	2,29
Keamanan			
4	X04	3,14	2,16
5	X05	3,11	2,35
6	X06	3,16	2,29

7	X07	3	2,12
Kenyamanan			
8	X08	3,22	2,3
9	X09	3,05	2,17
10	X10	3,01	2,02
11	X11	3,13	1,97
12	X12	3,11	2,16
13	X13	3,02	1,99
14	X14	3,06	2,04
Kemudahan/Keterjangkauan			
15	X15	3,01	1,94
16	X16	3,23	1,87
17	X17	3,09	1,97
18	X18	3,01	2,05
19	X19	3,17	2,12
20	X20	3,05	2,11
21	X21	3	2,27
Kehandalan/Keteraturan			
22	X22	3,19	2,06
23	X23	3,02	1,97
24	X24	3	2,12
25	X25	3,09	2,07
26	X26	3,2	1,99
27	X27	3,1	2,04
Kesetaraan			
28	X28	3,04	1,99
29	X29	3,1	2,06

e. Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

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

Tabel 4.9 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

No Instrumen (X,Y)	Rata-Rata Skor Kepentingan/Mean Importance Score (MIS)	Rata-Rata Skor Kinerja/Mean Satisfaction Score (MSS)
01	3,15	2,28
02	3,05	2,18
03	3,01	2,29
04	3,14	2,16
05	3,11	2,35
06	3,16	2,29
07	3	2,12
08	3,22	2,3
09	3,05	2,17

No Instrumen (X,Y)	Rata-Rata Skor Kepentingan/Mean Importance Score (MIS)	Rata-Rata Skor Kinerja/Mean Satisfaction Score (MSS)
10	3,01	2,02
11	3,13	1,97
12	3,11	2,16
13	3,02	1,99
14	3,06	2,04
15	3,01	1,94
16	3,23	1,87
17	3,09	1,97
18	3,01	2,05
19	3,17	2,12
20	3,05	2,11
21	3	2,27
22	3,19	2,06
23	3,02	1,97
24	3	2,12
25	3,09	2,07
26	3,2	1,99
27	3,1	2,04
28	3,04	1,99
29	3,1	2,06
Total	89,52	60,95

2. Analisis Data

a. Analisis Persentase Tingkat Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

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

1) Pelayanan Penumpang di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

Berdasarkan dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di pelabuhan khususnya di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang diukur berdasarkan 6 indikator. Indikator tersebut adalah indikator keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan keterjangkauan dan kehandalan keteraturan serta kesetaraan.

a) Keselamatan

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

Tabel 4.10 Indikator Keselamatan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan			Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Keselamatan	Peralatan Penyelamatan Darurat	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat alat pemadam kebakaran
			Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petunjuk
			Titik Kumpul Evakuasi	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat titik kumpul

No	Uraian Penelitian		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Fasilitas Kesehatan	Nomor Telepon Darurat	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia nomor telepon darurat
		Perlengkapan P3K	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia perlengkapan p3k
		Kursi Roda	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia kursi roda

b) Keamanan

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

Tabel 4.11 Indikator Keamanan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
2	Keamanan	Petugas Keamanan	√	-	 <p>Memenuhi dikarenakan ada petugas berseragam dan mudah terlihat</p>
		CCTV	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia cctv
		Informasi Gangguan	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia informasi gangguan

c) Kenyamanan

Tabel 4.12 Indikator Kenyamanan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
3	Kenyamanan	Toilet Pria dan Wanita		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan hanya tersedia 1 toilet untuk pria dan 1 toilet untuk wanita, area toilet bersih dan tidak berbau</p>

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Musholla		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan area dalam musholla tidak terawat dan tidak memiliki tempat wudhu</p>
	Kantin	√		 <p>Memenuhi dikarenakan kondisi kantin baik dan bersih</p>
	Lampu Penerangan		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan tersedia namun belum intensitas cahaya tidak berada pada 200-300 lux</p>

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Lajur Penumpang Keberangkatan	√		

No	Uraian Pelayanan	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
				Memenuhi dikarenakan tersedia jalur pemisah penumpang dan kondisi baik
	Lajur Penumpang Kedatangan	√		 <p>Memenuhi dikarenakan tersedia jalur pemisah antara penumpang dan kondisi baik</p>

Tabel 4.13 Data Survei Intensitas Cahaya

No	Tanggal	Terminal	Ruang Tunggu	Gangway
1	01-Apr-23	101	103	82
2	02-Apr-23	113	105	89
3	03-Apr-23	111	104	99
4	04-Apr-23	104	102	89
5	05-Apr-23	104	98	89
6	06-Apr-23	111	102	82
7	07-Apr-23	113	104	89
8	08-Apr-23	105	101	99
9	09-Apr-23	103	99	85
10	10-Apr-23	106	103	90
11	11-Apr-23	112	105	99
12	12-Apr-23	110	106	82
13	13-Apr-23	107	102	90
14	14-Apr-23	112	101	85
15	15-Apr-23	102	106	99
16	16-Apr-23	114	103	89
17	17-Apr-23	112	101	85
18	18-Apr-23	105	105	99
19	19-Apr-23	104	107	89
20	20-Apr-23	110	108	82
21	21-Apr-23	115	101	89
22	22-Apr-23	106	103	98
23	23-Apr-23	115	98	99
24	24-Apr-23	101	102	83
25	25-Apr-23	104	101	91
26	26-Apr-23	100	99	87
27	27-Apr-23	109	105	98

No	Tanggal	Terminal	Ruang Tunggu	Gangway
28	28-Apr-23	114	107	86
29	29-Apr-23	112	103	96
30	30-Apr-23	102	101	85
Rata-Rata		107,9	102,8	90,1

d) Kemudahan/Keterjangkauan

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

Tabel 4.14 Indikator Kemudahan Keterjangkauan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian			
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
4	Kemudahan Keterjangkauan	Informasi Pelayanan	Layout Terminal	-	√	 Belum memenuhi dikarenakan tersedia layout pelabuhan namun sulit terbaca
			Tarif Masuk	√	-	 Memenuhi dikarenakan tersedia informasi biaya dan mudah terbaca
		Informasi dan Gangguan Perjalanan	Informasi Audio Speaker	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia informasi melalui audio speaker
			Informasi Visual	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia informasi melalui visual

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi Visual	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia informasi angkutan lanjutan
	Fasilitas Layanan Penumpang		-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat fasilitas layanan penumpang
	Tempat Parkir	Parkir Roda 2	√	-	 <p>Memenuhi dikarenakan tersedia parkir roda 2</p>

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
		Parkir Roda 4	√	-	 <p>Memenuhi dikarenakan tersedia parkir roda 4 dan sirkulasi baik</p>
		Lajur Keluar/Masuk Kendaraan	√	-	 <p>Memenuhi dikarenakan tersedia lajur keluar masuk kendaraan dan kondisi baik</p>
		Petugas Parkir	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petugas parkir
		Petugas Porter	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petugas porter

e) Kehandalan/Keteraturan

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

Tabel 4.15 Indikator Kehandalan Kehandalan Keteraturan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
5	Kehandalan Keteraturan	Ketersediaan Loker	√	-	
			√	-	 <p>Memenuhi dikarenakan tersedia loket sesuai kebutuhan</p>
		Waktu Antri Loker	-	√	 <p>Tidak memenuhi dikarenakan waktu antri lebih dari 5 menit</p>

Dalam survei waktu antri loket pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dilaksanakan dengan cara peneliti mengikuti antrian di loket penumpang dan kendaraan dalam rentang waktu pada pukul 08.00 wita sampai pukul 09.00 wita yang dilakukan dalam waktu selama 5 (lima) menit dikarenakan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan

Penyeberangan untuk waktu antri adalah kurang dari 5 (lima) menit per penumpang.

Tabel 4.16 Data Survei Waktu Antri di Loket

No	Tanggal	Waktu Antri/Menit
1	01-Apr-23	5,14
2	02-Apr-23	5,10
3	03-Apr-23	5,15
4	04-Apr-23	5,26
5	05-Apr-23	5,31
6	06-Apr-23	5,35
7	07-Apr-23	6,12
8	08-Apr-23	5,26
9	09-Apr-23	4,48
10	10-Apr-23	5,21
11	11-Apr-23	5,11
12	12-Apr-23	4,51
13	13-Apr-23	4,39
14	14-Apr-23	5,13
15	15-Apr-23	5,21
16	16-Apr-23	6,07
17	17-Apr-23	5,33
18	18-Apr-23	4,28
19	19-Apr-23	5,13
20	20-Apr-23	5,15
21	21-Apr-23	5,31
22	22-Apr-23	6,32
23	23-Apr-23	5,11
24	24-Apr-23	5,24
25	25-Apr-23	4,56
26	26-Apr-23	4,49
27	27-Apr-23	5,34
28	28-Apr-23	5,06
29	29-Apr-23	5,22
30	30-Apr-23	4,56
Rata-Rata		5,13

f) Kesetaraan

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

Tabel 4.17 Indikator Kesetaraan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
6	Kesetaraan	Fasilitas Difable	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat fasilitas difable

2) Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu

Berdasarkan dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, bahwa standar pelayanan penumpang di pelabuhan khususnya di ruang tunggu diukur berdasarkan 6 indikator. Indikator tersebut adalah indikator: keselamatan; keamanan; kemudahan/ keterjangkauan; kehandalan/ keteraturan; kesetaraan.

a) Keselamatan

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

Tabel 4.18 Indikator Keselamatan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan			Kesesuaian		
				Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Keselamatan	Peralatan Penyelamatan Darurat	Alat Pemadam Kebakaran	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat alat pemadam kebakaran
			Petunjuk Jalur Evakuasi	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petunjuk
		Fasilitas Kesehatan	Perlengkapan P3K	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia perlengkapan p3k
			Klinik/Pos Kesehatan	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia klinik kesehatan

b) Keamanan

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

Tabel 4.19 Indikator Keamanan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
2	Keamanan	Petugas Keamanan	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petugas berseragam
		CCTV	-	√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia cctv

c) Kenyamanan

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

Tabel 4.20 Indikator Kenyamanan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
3	Kenyamanan	Ruang Tunggu		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan kondisi ruang tunggu bersih namun untuk luas belum memenuhi</p>

No	Uraian Kesesuaian	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
	Fasilitas Pengatur Suhu		√	

No	Uraian Kesesuaian	Kesesuaian		
		Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
				Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat fasilitas pengatur suhu dan kondisi suhu belum memenuhi standar
				 <p>Belum memenuhi dikarenakan hanya tersedia 1 toilet untuk pria dan 1 toilet untuk wanita, area bersih dan tidak berbau</p>
	Lampu Penerangan		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan belum sesuai intensitas standar di ruang tunggu</p>

Tabel 4.21 Data Survei Suhu di Ruang Tunggu

No	Tanggal	Waktu	
		13.00 s.d 14.00	19.00 s.d 21.00
1	01-Apr-23	31,3	29,7
2	02-Apr-23	31,4	32
3	03-Apr-23	31,3	31,5
4	04-Apr-23	34,3	30,9
5	05-Apr-23	31,0	31,1
6	06-Apr-23	31,3	30,9
7	07-Apr-23	31,4	31,5
8	08-Apr-23	31,3	32
9	09-Apr-23	31,4	29,6
10	10-Apr-23	34,3	31,3
11	11-Apr-23	31,0	30,9
12	12-Apr-23	30,0	31,1
13	13-Apr-23	30,5	31,5

No	Tanggal	Waktu	
		13.00 s.d 14.00	19.00 s.d 21.00
14	14-Apr-23	31,2	32
15	15-Apr-23	32,3	29,7
16	16-Apr-23	31,4	30
17	17-Apr-23	32,1	31,3
18	18-Apr-23	31,5	30,6
19	19-Apr-23	30,8	29,8
20	20-Apr-23	32,3	30,3
21	21-Apr-23	34,1	31,1
22	22-Apr-23	32,3	32,5
23	23-Apr-23	31,2	29,8
24	24-Apr-23	30,4	31,4
25	25-Apr-23	32,5	31,1
26	26-Apr-23	32,3	30,7
27	27-Apr-23	31,2	30,2
28	28-Apr-23	33,4	31,4
29	29-Apr-23	32,1	29,6
30	30-Apr-23	33,2	30,9
Rata-Rata		31,83	30,88

d) Kemudahan/Keterjangkauan

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

Tabel 4.22 Indikator Kemudahan Keterjangkauan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian			
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan	
4	Kemudahan Keterjangkauan	Informasi Gangguan Perjalanan	Informasi Melalui Speaker		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat informasi melalui speaker
			Informasi Melalui Visual		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat informasi melalui visual

e) Keandalan/Keteraturan

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

Tabel 4.23 Indikator Kehandalan Keteraturan Keterjangkauan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
5	Kehandalan Keteraturan	Ketersediaan Petugas		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat petugas berseragam

f) Kesetaraan

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

Tabel 4.24 Indikator Kesetaraan di Ruang Tunggu

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
6	Kesetaraan	Fasilitas Difable		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia fasilitas difable
		Ruang Ibu Menyusui		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak tersedia ruang ibu menyusui

3) Pelayanan Penumpang di Jalur Pejalan Kaki

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

a) Keamanan

Tabel 4.25 Indikator Keamanan di Jalur Pejalan Kaki

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Keamanan	CCTV		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat CCTV

b) Kenyamanan

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

Tabel 4.26 Indikator Kenyamanan di Jalur Pejalan Kaki

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
2	Kenyamanan	Lampu Penerangan		√	 <p>Belum memenuhi dikarenakan kondisi intensitas cahaya belum memenuhi standar</p>

c) Kesetaraan

Tabel 4.27 Indikator Kesetaraan di Jalur Pejalan Kaki

No	Uraian Pelayanan		Kesesuaian		
			Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
3	Kesetaraan	Fasilitas Difable		√	Tidak memenuhi dikarenakan tidak terdapat fasilitas jalur difable

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

Keterangan:

Tabel 4.28 Keterangan Kondisi

No	Kondisi	Keterangan
1	Memenuhi	Seluruh aspek penilaian terpenuhi sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020

No	Kondisi	Keterangan
2	Belum Memenuhi	Uraian pelayanan tersedia, namun kondisi belum sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020
3	Tidak Memenuhi	Aspek penilaian tidak terpenuhi karena tidak tersedianya unit/uraian pelayanan

Sumber: Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020

Berikut merupakan data yang telah diolah melalui aplikasi *Microsoft Excel 2019* berdasarkan survei menggunakan indikator penilaian Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Setiap uraian pelayanan memiliki nilai *score* masing-masing sesuai dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020, nilai *score* terdapat pada lampiran kertas kerja wajib ini. Seperti yang terlihat pada lampiran II.

Dari hasil analisa pada lampiran II dapat diketahui bahwa persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan adalah sebesar 14,34% dari 48,85%.

b. Analisis Kesesuaian Fasilitas Pelayanan Penumpang

1) Analisis Data Kualitas Kinerja Pelayanan Pelabuhan dan Kepentingan Penumpang dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance performance analysis bertujuan untuk mengukur hubungan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh penumpang. Metode ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner ke 100 responden, jumlah responden diketahui dengan rumus slovin dengan menggunakan data produktivitas penumpang selama 30 hari dan persen kelonggaran ketidakpastian 10% (0,1). Kuesioner disebarkan kepada 100 responden dengan mencakup 6 indikator dan 29 butir pertanyaan.

Indikator tersebut adalah keselamatan; keamanan; kenyamanan; kemudahan dan keterjangkauan; kehandalan dan keteraturan; kesetaraan. Butir pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner adalah aspek yang belum memenuhi dan tidak memenuhi, sedangkan aspek yang memenuhi tidak dituangkan dalam kuesioner.

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

a) Analisis Kesenjangan (*GAP Importance Performance*)

Analisis kesenjangan yang dimaksud disini adalah untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh penumpang. Nilai kesenjangan (gap) didapatkan dari selisih antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan penumpang. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar ke 100 Responden, berikut didapatkan data rata-rata kinerja dan kepentingan, serta nilai kesenjangan (gap) seperti yang terdapat pada lampiran iv.

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

1.) Kinerja

Rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel adalah 2,25, yang berarti tingkat kinerja yang diberikan

oleh pihak pengelola pelabuhan yang dirasakan oleh penumpang bernilai 2,25 dari 4 (nilai tertinggi untuk penilaian kinerja).

2.) Kepentingan

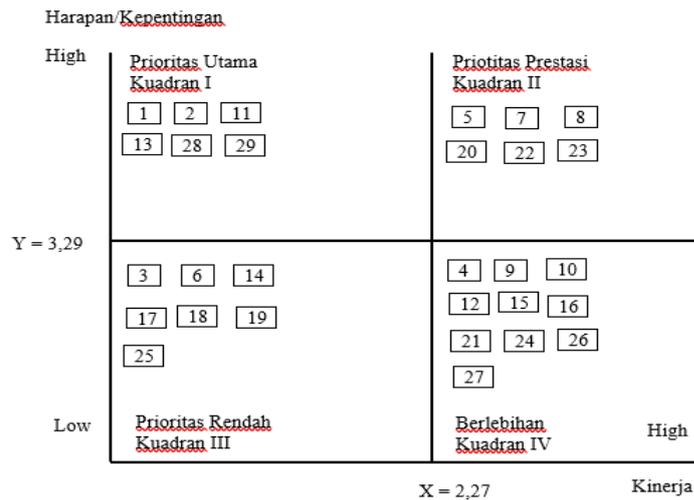
Rata-rata kepentingan penumpang untuk keseluruhan variabel adalah 3,34, yang berarti kepentingan penumpang terhadap variabel bernilai 3,34 dari 4 (nilai tertinggi untuk penilaian kepentingan).

3.) GAP (Kesenjangan)

Rata-rata kesenjangan untuk setiap variabel adalah (-1,10). Nilai yang didapatkan adalah bernilai negatif. Karena nilai kesenjangan bernilai negatif, maka terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan kepentingan penumpang.

b) Analisis Kuadran

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



Gambar 4.24 Peta Kuadran berdasarkan Analisis IPA

Keterangan indikator kuadran I, II, III dan IV:

- 1.) Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran.
- 2.) Fasilitas kesehatan seperti perlengkapan p3k.
- 3.) Petunjuk arah berupa rambu-rambu.
- 4.) Petugas keamanan.
- 5.) Fasilitas keamanan seperti cctv dan audio speaker.
- 6.) Stiker nomor telepon pengaduan.
- 7.) Lampu penerangan di terminal, ruang tunggu dan *gangway*.
- 8.) Ruang tunggu dalam keadaan bersih dilengkapi pendingin ruangan.
- 9.) Kamar mandi dalam keadaan bersih dan baik.
- 10.) Musholla dalam keadaan bersih dan nyaman.
- 11.) Kantin dalam keadaan bersih dan tidak berbau.
- 12.) Lampu penerangan di ruang tunggu dan wc.
- 13.) *Gangway* dalam keadaan yang memadai.
- 14.) Dermaga terawat dengan baik.
- 15.) Papan informasi mengenai tarif yang mudah ditemui.
- 16.) Papan informasi angkutan lanjutan yang mudah ditemui.

- 17.) Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker yang berfungsi baik.
- 18.) Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar.
- 19.) Petugas parkir yang tanggap.
- 20.) Porter yang sigap dan mudah dikenali.
- 21.) Petugas darat yang sigap membantu proses kapal datang maupun berlabuh.
- 22.) Ketersediaan loket sesuai kebutuhan.
- 23.) Petugas loket yang sigap dan cepat.
- 24.) Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap.
- 25.) Proses naik ke kapal cepat.
- 26.) Jalur terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4 dan truk.
- 27.) Jembatan timbang yang berfungsi dengan baik.
- 28.) Fasilitas difable yang terawat dengan baik.
- 29.) Ruang ibu menyusui yang memadai dan terawat.

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

1) Kuadran I

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah:

- a.) Peralatan penyelamatan darurat berupa; Alat Pemadam kebakaran, Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Evakuasi (Terminal kedatangan dan keberangkatan) 1

- b.) Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K dan Klinik/Pos Kesehatan (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [2]
- c.) Kantin yang bersih dan nyaman (Ruang tunggu) [11]
- d.) *Gangway* yang memadai (Jalur pejalan kaki) [13]
- e.) Fasilitas bagi penumpang cacat (difiable) tersedia dan bisa dimanfaatkan (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [28]
- f.) Ruang ibu menyusui tersedia dan bisa dimanfaatkan (Ruang tunggu) [29]

2) Kuadran II

Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- a.) Fasilitas keamanan berupa; CCTV dan informasi gangguan keamanan (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [5]
- b.) Lampu penerangan yang memadai (Jalur pejalan kaki) [7]
- c.) Ruang tunggu yang bersih dan tidak berbau dan dilengkapi fasilitas pengatur suhu dapat berfungsi dengan baik (Ruang tunggu) [8]
- d.) Petugas pelayanan bagasi penumpang/porter (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [20]
- e.) Ketersediaan loket (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [22]
- f.) Petugas loket (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [23]

3) Kuadran III

Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- a.) Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Evakuasi (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [3]

- b.) Stiker nomor telepon darurat (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [6]
 - c.) Dermaga untuk tempat sandar kapal (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [14]
 - d.) Informasi gangguan perjalanan kapal melalui audio speaker dan visual tersedia dan terdengar jelas (Ruang tunggu) [17]
 - e.) Tempat parkir tersedia dan mudah dilihat (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [18]
 - f.) Petugas parkir yang tanggap (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [19]
 - g.) Proses naik kapal lebih cepat (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [25]
- 4) Kuadran IV
- Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah:
- 1.) Petugas berseragam yang mudah terlihat (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [4]
 - 2.) Toilet untuk pria dan wanita memadai dan areal bersih dan tidak berbau (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [9]
 - 3.) Musholla yang bersih dan tidak berbau (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [10]
 - 4.) Lampu penerangan memadai (Terminal kedatangan dan keberangkatan dan Ruang tunggu) [12]
 - 5.) Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal melalui audio speaker tersedia dan dapat terdengar dengan jelas (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [15]
 - 6.) Papan informasi angkutan lanjutan (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [16]
 - 7.) Petugas darat yang mudah terlihat (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [21]

- 8.) Petugas berseragam yang mudah terlihat (Terminal kedatangan dan keberangkatan) [24]
- 9.) Jalur terpisah untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [26]
- 10.) Jembatan timbang yang dapat berfungsi dengan baik (Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang) [27]

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.

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

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013), kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Maka dari itu, pentingnya *Customer Satisfaction Index* (CSI), karena dapat menjadi tolak ukur pihak pengelola pelabuhan tentang tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Analisis kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut merupakan analisis tingkat kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan dengan data yang telah disajikan pada bagian penyajian data.

$$CSI = \frac{\sum 210,19}{4} = 52,55\%$$

Dari rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka didapatkan tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau adalah 52,55%, yang mana sesuai kategori nilai CSI berada pada kategori cukup puas.

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

Tabel 4.29 Kategori Nilai CSI

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

C. PEMBAHASAN

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

1. Persentase Tingkat Kualitas Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Berdasarkan analisis data, didapatkan persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau adalah 14,34%. Maka dapat dikatakan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau hanya terpenuhi 14,34% dari 48,85% berdasarkan penilaian standar pelayanan pelabuhan penyeberangan yang mengacu pada Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 termasuk ke dalam klasifikasi D dengan kategori kurang baik.

2. Fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau agar memenuhi kesesuaian dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Berdasarkan data tabel skor kinerja dan kepentingan dan data diagram kartesius yang disajikan dalam penyajian data dan telah dianalisis pada bagian analisis data, maka dapat dikelompokkan atribut ke dalam masing-masing kuadran sesuai dengan skala prioritas berdasarkan tingkat kepentingan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Kuadran I merupakan prioritas utama, dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan tidak memuaskan sehingga pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kinerja pada atribut yang terdapat dalam kuadran I ini. Oleh sebab itu diusulkan untuk dilakukan perbaikan pada fasilitas yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Baubau, seperti yang terlihat pada tabel 4.32 dibawah ini.

Tabel 4.30 Usulan Perbaikan

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
1	Peralatan penyelamatan darurat berupa; Alat Pemadam kebakaran, Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Evakuasi	Menyediakan fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat yang memadai dan berfungsi dengan baik.	 <p>Sumber: https://www.indonetwork.co.id/search/?q=apar</p>  <p>Sumber: https://www.safetysign.co.id/search.php?keyword=jalur%20evakuasi</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
			 <p>Sumber: https://www.safetysign.co.id/rambu-k3-jalur-evakuasi.html?o=a</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
2	Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K dan Klinik/Pos Kesehatan	Menyediakan fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K yang diletakkan dalam kotak P3K berupa kain kasa, gel antiseptic, pinset, gunting, plester luka dan sarung tangan yang diletakkan di kotak P3K dan terletak di terminal kedatangan dan keberangkatan yang mudah dilihat penumpang, perlengkapan P3K ini dapat diletakkan di dinding pada terminal kedatangan dan Keberangkatan	 <p>Sumber: https://siplahelkom.com/product/peralatan-p3k/4276234-kotak-p3k-besar--isi-obat--obatan-</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
3	Fasilitas kesehatan berupa; kursi roda tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang	Menyediakan fasilitas kesehatan berupa: Kursi Roda Kesehatan khusus untuk penyandang disabilitas dapat disediakan di terminal kedatangan dan keberangkatan dengan jumlah 2 unit dan diletakkan di dekat akses keluar dan masuk terminal kedatangan dan keberangkatan	 <p>Sumber: https://juaramedica.co.id/product/kursi-roda/</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
4	Ruang ibu menyusui tidak tersedia di ruang tunggu	Menyediakan fasilitas ruangan untuk ibu menyusui dilengkapi dengan peralatannya	 <p>Sumber: https://www.antaraneews.com/berita/2845737/pemudik-terbantu-dengan-fasilitas-ruang-laktasi-di-terminal-kalideres</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
5	Gangway yang memadai	Menyediakan jalur pemisah (<i>gangway</i>) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan yang memadai	 <p>Sumber: https://lampung.tribunnews.com/2022/03/18/jelang-ramadan-arus-penyeberangan-di-pelabuhan-bakauheni-masih-normal</p>

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
6	Fasilitas keamanan berupa CCTV tidak tersedia di ruang tunggu,	Menyediakan fasilitas keamanan berupa CCTV di ruang tunggu dengan jumlah 4 unit dan berada pada 4 titik sudut ruang tunggu, CCTV	

No	Instrumen Pelayanan	Usulan Perbaikan	Gambar
	terminal kedatangan dan keberangkatan serta gangway	disambungkan ke layar monitor yang dapat dipantau dan diletakkan di pos satpam dan ruang khusus staff pegawai pelabuhan.	 <p>Sumber: https://www.kompas.com/homey/read/2022/11/14/135800676/berapa-jumlah-kamera-cctv-yang-dibutuhkan-sebuah-rumah-</p>

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Persentase tingkat kualitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebesar 14,34% dari seharusnya 48,85% persentase maksimal yang ditetapkan untuk standar pelayanan penumpang di pelabuhan dan termasuk ke dalam klasifikasi “D” dengan kategori kurang baik.
2. Fasilitas pelayanan penumpang yang perlu disediakan agar memenuhi kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5602/AP 005 /DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Berdasarkan metode perhitungan metode IPA pada kuadran I merupakan prioritas utama, dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan tidak memuaskan sehingga pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kinerja pada atribut yang terdapat dalam kuadran I.

B. SARAN

1. Agar dilakukan perbaikan serta penambahan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara yang mana akan berdampak pada persentase penghitungan tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yang merupakan suatu acuan terhadap pedoman penilaian suatu pelabuhan.
2. Pihak Pelabuhan Penyeberangan Baubau sebaiknya segera mengadakan perbaikan dan juga penambahan terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara agar penumpang merasa aman dan nyaman, baik itu dari aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan/keterjangkauan, serta kesetaraan. Agar setiap tahunnya dapat meningkatkan penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan penyeberangan yang terdapat di Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020. Berdasarkan metode perhitungan metode IPA pada kuadran I merupakan prioritas utama, dalam artian atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang sehingga pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Baubau haruslah segera meningkatkan fasilitas yang belum memadai sesuai kebutuhan yang tertera pada kuadran I pada perhitungan metode IPA yang diantaranya:
 - a. Alat pemadam kebakaran
 - b. Petunjuk jalur evakuasi
 - c. Titik kumpul evakuasi
 - d. Perlengkapan P3K
 - e. Klinik/pos kesehatan
 - f. Kantin yang bersih dan nyaman
 - g. *Gangway* yang memadai
 - h. Fasilitas difable
 - i. Ruang ibu menyusui

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Amanda , M., & Febriansyah. (2022). *Stabilitas Dan Teknik Pemuatan Kapal Sdp*. Palembang: Penerbit Adab.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (N.D.). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode. *Jurnal Industri, Vol. 4(2)*, 74-81.
- B, M. (2017). Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa). *Jurnal Idaarah, Vol I(2)*, 257-267. Doi:Https://Doi.Org/10.24252/Idaarah.V1i2.4269
- Durrah, F. I., Yulia, Parhusip, T. P., & Rusyana, A. (2018). Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara. *Journal Of Data Analysis, Vol 1 (1)*, 1-11.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: Pustaka Ilmu Group.
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial , Vol. 6(1)*, 87-107.
- Kartini, Y. H., & Sadharto W, M. D. (2013). *Kajian Penggunaan Moda Transportasi Sungai Di Kota Jambi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Mandaku, H. (2010, Agustus). Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada. *Jurnal Arika, Vol. 04(2)*, 136-142.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novalinda, R., Ambiyar, & Rizal, F. (2020, Juny). Pendekatan Evaluasi Program Tyler:. *Edukasi: Jurnal Pendidikan, Vol. 18(1)*, 137-146. Doi:10.31571/Edukasi.V18i1.1644
- Priyono, B., Ilham, C. I., Fathoni, M., & Setiawan , B. (2021). *Pengelolaan Angkutan Sungai, Danau Dan Penyeberangan*. Palembang: Penerbit Adab.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, S., & Yunus, F. M. (2013). *Metode Penelitian Sosial*. Banda Aceh: Ushuluddin Publishing.
- Tanama Putri, B. R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Ume, G., Mandey, S., & Tawas, H. N. (2022, April). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Kapal Majestic. *Jurnal Emba, Vol. 10(2)*, 154-163.
- Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif. *Jtep-Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran, Vol 4(1)*, 1-7.

LAMPIRAN I

Kondisi standar pelayanan penumpang yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	Sistem Penilaian	
				Tidak Ada/Rusak/Tidak Sesuai	Ada/Baik/Sesuai
				0	1
A.	Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan				
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG				
1	KESELAMATAN				
	a. Peralatan Penyelamatan Darurat				
	a.1. Alat Pemadam Kebakaran				
		- Ketersediaan	Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	Agar bisa dipakai	Rusak	
		-Penempatan	Penempatan APAR strategis	Tidak Sesuai	
	a.2 Petunjuk Jalur Evakuasi				
		- Ketersediaan	Tersedianya penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	a.3. Titik kumpul evakuasi				
		- Ketersediaan	Tersedianya titik kumpul evakuasi	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	

	a.4. Informasi nomor telepon darurat				
		-Ketersediaan	Tersedianya informasi nomor telepon darurat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	b. Fasilitas kesehatan				
	b.1. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)				
		-Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	b.2. Kursi Roda				
		-Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Alat kesehatan masih bisa dimanfaatkan	Rusak	
2	KEAMANAN				
	a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas				
		-Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Ada
	b. Fasilitas Keamanan				
	b.1 CCTV				
		-Ketersediaan	Tersedianya CCTV sesuai kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	b.2 Informasi Gangguan Keamanan				
		-Ketersediaan	Tersedianya stiker nomor telepon pengaduan sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
3	KENYAMANAN				
	a. WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita				
		-Ketersediaan	Tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang		Ada

			dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Rusak	
	b. Tempat Ibadah Musholla dan Perlengkapannya				
		-Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		Ada
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam musholla	Rusak	
	c. Kantin				
		-Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		Ada
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kantin		Baik
	d. Lampu Penerangan				
		-Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		Ada
		- Kondisi	intensitas cahaya 200-300 lux	Rusak	
	e. Lajur Penumpang Keberangkatan				
		-Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan		Ada
		- Kondisi			Baik
	f. Lajur Penumpang Kedatangan				
		-Ketersediaan	Tersedia jalur pemisah penumpang keberangkatan		Ada
		- Kondisi			Baik
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN				
	a. Informasi Pelayanan				
	a.1. Denah / Layout Terminal				
		-Ketersediaan	Tersedianya denah/layout pelabuhan		Ada
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	a.2 Tarif Masuk				
		-Ketersediaan	Tersedianya informasi biaya		Ada
		- Kondisi	Mudah terbaca		Baik
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis		Sesuai
	b. Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan Kapal				

	b.1. Informasi melalui Audio Speaker				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk Audio Speaker yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Informasi dalam bentuk Audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Rusak	
	b.2. Informasi Melalui Visual				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	c. Informasi Angkutan Lanjutan				
	c.1. Informasi melalui Visual				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Penempatan di tempat strategis	Rusak	
	e. Tempat Parkir				
	e.1. Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)				
		-Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 2		Ada
		- Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir		Baik
	e.2. Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)				
		-Ketersediaan	Tersedianya lahan parkir roda 4		Ada

		- Kondisi	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar di waktu parkir		Baik
	e.3 Lajur Masuk/Keluar Kendaraan				
		-Ketersediaan	Tersedia lajur pemisah keluar/masuk kendaraan		Ada
		- Kondisi	sirkulasi kendaraan masuk, keluar lancar		Baik
	e.4 Petugas Parkir				
		-Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	
	f. Pelayanan Bagasi Penumpang/Petugas Porter				
		-Ketersediaan	Tersedianya petugas yang mudah dilihat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Sesuai	
5	KEHANDALAN KETERATURAN				
	a. Ketersediaan Locket				
		- Kondisi	Tersedianya loket sesuai dengan kebutuhan		Ada
	b. Waktu Antri di Locket				
		- Kondisi	Kurang dari 5 (lima) menit per penumpang	Tidak Sesuai	
6	KESETARAAN				
	6. a. Fasilitas bagi Penumpang Cacat (<i>Difable</i>)				
		-Ketersediaan Lajur Khusus	Tersedianya lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tidak Ada	
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	
A.2	PELAYANAAN RUANG TUNGGU				
1	KESELAMATAN				
	a. Peralatan Penyelamatan Darurat				
	a.1 Alat Pemadam Kebakaran				
		-Ketersediaan	Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	APAR bisa dipakai	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan APAR strategis	Tidak Sesuai	
	a.2. Petunjuk Jalur Evakuasi				
		-Ketersediaan	Tersedia penunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	

		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	b. Fasilitas Kesehatan				
	b.1. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)				
		-Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Sesuai dengan syarat-syarat P3K	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
	b.2 Klinik/Pos Kesehatan				
		-Ketersediaan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tidak Ada	
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam klinik	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
2	KEAMANAN				
	a. Petugas Keamanan Berseragam dan identitas				
		-Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat		Ada
	b. Fasilitas Keamanan				
	b.1 CCTV				
		-Ketersediaan	Tersedianya CCTV sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
3	KENYAMANAN				
	a. Ruang tunggu				
		-Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,5 m ²		Ada
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam real penumpang		Baik
	b. Fasilitas Pengatur suhu				
		-Ketersediaan		Tidak Ada	
		- Kondisi	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27 °C	Rusak	
	c. WC/Kamar mandi untuk pria dan wanita				
		-Ketersediaan	Tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang		Ada

			dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria		
		- Kondisi	Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam kamar mandi/WC	Rusak	
	d. Lampu Penerangan				
		-Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		Ada
		- Kondisi	intensitas cahaya 200-300 lux	Rusak	
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN				
	a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal				
	a.1. Informasi melalui audio spekear				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk audio speaker yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Rusak	
	a.2. Informasi melalui visual				
		-Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan	Tidak Ada	
		- Kondisi	Mudah terbaca	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
5	KEHANDALAN KETERATURAN				
	Ketersediaan Petugas				
		-Ketersediaan	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	Tidak Ada	
6	KESETARAAN				
	a. Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)				
		-Ketersediaan	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tidak Ada	
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	
	b. Ruang Ibu Menyusui				
		-Ketersediaan	Tersedianya ruang khusus untuk ibu menyusui	Tidak Ada	
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	
A.3.	PELAYANAN GANGWAY				
1	KEAMANAN				
	a. Fasilitas Keamanan				

	b. CCTV	-Ketersediaan	Tersedianya CCTV sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	Tidak Ada	
		- Kondisi	Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	Rusak	
		- Penempatan	Penempatan di tempat strategis	Tidak Sesuai	
2	KENYAMANAN				
	Lampu Penerangan				
		-Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan		Ada
		- Penempatan	Intensitas cahaya 200 - 300 lux	Tidak Sesuai	
3	KESETARAAN				
	Fasilitas Jalur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)				
		-Ketersediaan lajur khusus	Tersedia lajur khusus untuk penumpang cacat (<i>difable</i>)	Tidak Ada	
		- Kondisi	Bisa dimanfaatkan	Rusak	

Sumber: Diolah peneliti dari Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2023

LAMPIRAN II

Rekapulasi Persentase Tingkat Kesesuaian Pelayanan Terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
A.	Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan					
A.1.	PELAYANAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN PENUMPANG					
1	KESELAMATAN					
a.	Peralatan Penyelamatan Darurat:					
a.1.	Alat Pemadam Kebakaran					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
		Kondisi	0,13%		√	0%
		Penempatan	0,13%		√	0%
a.2.	Petunjuk Jalur Evakuasi					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
		Kondisi	0,13%		√	0%
		Penempatan	0,13%		√	0%
a.3.	Titik Kumpul evakuasi					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
		Kondisi	0,13%		√	0%
		Penempatan	0,13%		√	0%
a.4.	Informasi nomor telepon darurat					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
		Kondisi	0,13%		√	0%
		Penempatan	0,13%		√	0%
b.	Fasilitas kesehatan:					
b.1	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)					
		Ketersediaan	0,25%		√	0%

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
		Kondisi	0,25%		√	0%
		Penempatan	0,25%		√	0%
	b.2 Kursi Roda					
		Ketersediaan	0,38%		√	0%
		Kondisi	0,38%		√	0%
2	KEAMANAN					
	a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas					
		Ketersediaan	1,50%	√		1,50%
	b. Fasilitas Keamanan					
	b.1 CCTV					
		Ketersediaan	0,25%		√	0%
		Kondisi	0,25%		√	0%
		Penempatan	0,25%		√	0%
	b.2 Informasi Gangguan Keamanan					
		Ketersediaan	0,25%		√	0%
		Kondisi	0,25%		√	0%
		Penempatan	0,25%		√	0%
3	KENYAMANAN					
	a. WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%		√	0%
	b. Tempat Ibadah Musholla dan perlengkapannya					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%		√	0%
	c. Kantin					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%	√		0,25%

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
	d. Lampu Penerangan					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%		√	0%
	e. Lajur Penumpang Keberangkatan					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%	√		0,25%
	f. Lajur Penumpang Kedatangan					
		Ketersediaan	0,25%	√		0,25%
		Kondisi	0,25%	√		0,25%
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
	a. Informasi Pelayanan					
	a.1. Denah/Layout terminal					
		Ketersediaan	0.08%	√		0,08%
		Kondisi	0.08%		√	0%
		Penempatan	0.08%		√	0%
	a.2. Tarif Masuk					
		Ketersediaan	0.08%	√		0.08%
		Kondisi	0.08%	√		0.08%
		Penempatan	0.08%	√		0.08%
	b. Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal					
	b.1. Informasi Melalui Audio Speaker					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
		Kondisi	0,13%		√	0%
	b.2. Informasi Melalui Visual					
		Ketersediaan	0.08%		√	0%
		Kondisi	0.08%		√	0%
		Penempatan	0.08%		√	0%

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
	c. Informasi Angkutan Lanjutan					
	c.1. Informasi Melalui Visual					
		Ketersediaan	0,17%		√	0%
		Kondisi	0,17%		√	0%
		Penempatan	0,17%		√	0%
	d. Fasilitas Layanan Informasi Penumpang					
		Ketersediaan	0,25%		√	0%
		Kondisi	0,25%		√	0%
	e. Tempat Parkir					
	e.1. Lahan Parkir Kendaraan Roda 2 (dua)					
		Ketersediaan	0,06%	√		0,06%
		Kondisi	0,06%	√		0,06%
	e.2. Lahan Parkir Kendaraan Roda 4 (empat)					
		Ketersediaan	0,06%	√		0,06%
		Kondisi	0,06%	√		0,06%
	e.3. Lajur Masuk/Keluar Kendaraan					
		Ketersediaan	0,06%	√		0,06%
		Kondisi	0,06%	√		0,06%
	e.4. Petugas Parkir					
		Ketersediaan	0,13%		√	0%
	f. Pelayanan Bagasi penumpang/Petugas Porter					
		Ketersediaan	0,25%		√	0%
		Kondisi	0,25%		√	0%
5	KEHANDALAN KETERATURAN					
	a. Ketersediaan Locket					
		Kondisi	1,50%	√		1,50%
	b. Waktu antri di Locket					

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
		Kondisi	1,50%		√	0%
6	KESETARAAN					
	6.a. Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)					
		Ketersediaan Lajur Khusus	1,50%		√	0%
		Kondisi	1,50%		√	0%
A.2. PELAYANAN RUANG TUNGGU						
1	KESELAMATAN					
	a. Peralatan Penyelamatan Darurat:					
	a.1. Alat Pemadam Kebakaran					
		Ketersediaan	0,29%		√	0%
		Kondisi	0,29%		√	0%
		Penempatan	0,29%		√	0%
	a.2. Petunjuk Jalur Evakuasi					
		Ketersediaan	0,29%		√	0%
		Kondisi	0,29%		√	0%
		Penempatan	0,29%		√	0%
	b. Fasilitas kesehatan:					
	b.1. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)					
		Ketersediaan	0,29%		√	0%
		Kondisi	0,29%		√	0%
		Penempatan	0,29%		√	0%
	b.2. Klinik/Pos Kesehatan					
		Ketersediaan	0,29%		√	0%
		Kondisi	0,29%		√	0%
		Penempatan	0,29%		√	0%
2	KEAMANAN					

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
	a. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas					
		Ketersediaan	1,75%	√		1,75%
	b. Fasilitas Keamanan					
	b.1 CCTV					
		Ketersediaan	0,58%		√	0%
		Kondisi	0,58%		√	0%
		Penempatan	0,58%		√	0%
3	KENYAMANAN					
	a. Ruang tunggu					
		Luas	0,44%	√		0,44%
		Kondisi	0,44%	√		0,44%
	b. Fasilitas Pengatur Suhu					
		Ketersediaan	0,44%		√	0%
		Kondisi	0,44%		√	0%
	c. WC/Kamar Mandi untuk Pria dan Wanita					
		Ketersediaan	0,44%	√		0,44%
		Kondisi	0,44%		√	0%
	d. Lampu Penerangan					
		Ketersediaan	0,44%	√		0,44%
		Kondisi	0,44%		√	0%
4	KEMUDAHAN KETERJANGKAUAN					
	a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal					
	a.1. Informasi Melalui Audio Speaker					
		Ketersediaan	0,88%		√	0%
		Kondisi	0,88%		√	0%
	a.2. Informasi Melalui Visual					
		Ketersediaan	0,58%		√	0%

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
		Kondisi	0,58%		√	0%
		Penempatan	0,58%		√	0%
5	KEHANDALAN KETERATURAN					
	Ketersediaan Petugas					
		Ketersediaan	3,50%		√	0%
6	KESETARAAN					
	a. Fasilitas bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)					
		Ketersediaan	0,88%		√	0%
		Kondisi	0,88%		√	0%
	b. Ruang ibu menyusui					
		Ketersediaan	0,88%		√	0%
		Kondisi	0,88%		√	0%
A.3.	PELAYANAN GANGWAY					
1	KEAMANAN					
	Fasilitas Keamanan					
	CCTV					
		Ketersediaan	1,17%	√		1,17%
		Kondisi	1,17%	√		1,17%
		Penempatan	1,17%	√		1,17%
2	KENYAMANAN					
	Lampu Penerangan					
		Ketersediaan	1,75%	√		1,75%
		Penempatan	1,75%		√	0%
3	KESETERAAN					
	Fasilitas Jalur bagi penumpang cacat (<i>difable</i>)					
		Ketersediaan <i>Lajur khusus</i>	1,75%		√	0%

NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	BOBOT	SESUAI	TIDAK SESUAI	NILAI
		Kondisi	1,75%		√	0%
	Jumlah		48,85%			14,34%

Sumber: Diolah peneliti dari Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2023

LAMPIRAN III

Formulir survei kuisisioner pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara



**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU
DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG**



PROGRAM DIPLOMA III MTPD

KUESIONER SURVEY

Yth. Bapak / Ibu / Saudara / Saudari

Penumpang Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Saya Azuli Iqbal Ramadhan, Taruna Program Studi DIII Manajemen Transportasi Perairan Daratan Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, yang sedang menyusun sebuah Kertas Kerja Wajib (KKW) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara”**.

Oleh karena itu mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari dapat mengisi kuisisioner berikut dengan sejujur-jujurnya untuk keperluan penelitian ilmiah ini. Data isian Bapak / Ibu / Saudara / Saudari akan dijaga kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari, saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

Berikan tanda centang (✓) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

- Nama : *(Boleh Tidak Diisi)*

- Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

- Jenjang Pendidikan : () SMP () SMA
 () Diploma () S1
 () Pascasarjana ()

- Usia : () 15 – 25 Tahun
 () 26 – 40 Tahun
 () 41 – 55 Tahun
 () > 55 Tahun

- Pekerjaan : () PNS () TNI/POLRI
() Pegawai Swasta () Wiraswasta
() Pelajar/Mahasiswa () Petani/Buruh
()
- Sudah berapa kali Anda melakukan perjalanan melalui Pelabuhan Penyeberangan Baubau?
() 1 – 3 Kali () 7 - 9 Kali
() 4 – 6 Kali () > 10 Kali

II. Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Berikan tanda centang (√) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

TINGKAT KINERJA (Sejauh mana kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau yang sudah anda rasakan)	TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan anda terhadap tingkat kepentingan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau)
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = Sangat Tidak Penting (STP)
2 = Tidak Baik (TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Baik (B)	3 = Penting (P)
4 = Sangat Baik (SB)	4 = Sangat Penting (SP)

III. Daftar Kuesioner

A. Keselamatan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	S B	STP	TP	P	SP
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor								

	telepon darurat telah memadai dan berfungsi dengan baik.								
2	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik.								
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui.								

B. Keamanan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	SB	STP	TP	P	SP
4	Petugas keamanan/ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah di kenali								
5	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway, areal parkir, dermaga dan jembatan timbang yang berfungsi baik								
6	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui								
7	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di terminal keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu dan areal gangway.								

C. Kenyamanan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	SB	STP	TP	P	SP
8	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik								
9	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau								
10	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman								
11	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau								
12	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC								
13	Jalur pejalan kaki (Gangway) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan yang memadai								
14	Dermaga tempat sandar kapal terawat dengan baik dan disertai penerangan yang baik pula								

D. Kemudahan/Keterjangkauan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	SB	STP	TP	P	SP

15	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui								
16	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui								
17	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui								
18	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar								
19	Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali								
20	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali								
21	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat								

E. Kehandalan/Keteraturan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	TB	STP	TP	P	STP
22	Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan								

23	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket								
24	Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui								
25	Proses naik ke kapal cepat								
26	Jalur yang terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4, dan truk/bus masuk dan keluar								
27	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik								

F. Kesetaraan

No	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		STB	TB	B	SB	STP	TP	P	SP
28	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difable) yang terawat baik								
29	Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat								

~ Selamat Beraktifitas dan Terima Kasih ~

LAMPIRAN IV

Data Hasil Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

Keselamatan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
1	X01	3,15	2,28	-0,87	3,07	2,25	-0,82
2	X02	3,05	2,18	-0,87			
3	X03	3,01	2,29	-0,72			
Keamanan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
4	X04	3,14	2,16	-0,98	3,10	2,23	-0,87
5	X05	3,11	2,35	-0,76			
6	X06	3,16	2,29	-0,87			
7	X07	3	2,12	-0,88			
Kenyamanan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
8	X08	3,22	2,3	-0,92	3,09	2,09	-0,99
9	X09	3,05	2,17	-0,88			
10	X10	3,01	2,02	-0,99			
11	X11	3,13	1,97	-1,16			
12	X12	3,11	2,16	-0,95			
13	X13	3,02	1,99	-1,03			
14	X14	3,06	2,04	-1,02			
Kemudahan/Keterjangkauan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
15	X15	3,01	1,94	-1,07	3,08	2,05	-1,03
16	X16	3,23	1,87	-1,36			
17	X17	3,09	1,97	-1,12			
18	X18	3,01	2,05	-0,96			
19	X19	3,17	2,12	-1,05			
20	X20	3,05	2,11	-0,94			
21	X21	3	2,27	-0,73			
Kehandalan/Keteraturan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
22	X22	3,19	2,06	-1,13	3,10	2,04	-1,06
23	X23	3,02	1,97	-1,05			
24	X24	3	2,12	-0,88			
25	X25	3,09	2,07	-1,02			
26	X26	3,2	1,99	-1,21			
27	X27	3,1	2,04	-1,06			
Kesetaraan							
No	Instrumen	Kepentingan	Kinerja	GAP	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	GAP Rata-Rata
28	X28	3,04	1,99	-1,05	3,07	2,025	-1,045
29	X29	3,1	2,06	-1,04			
Rata-Rata					3,08	2,11	-0,97

LAMPIRAN V

Data Perhitungan Jumlah Sampel Uji Kuisioner

NO/RES	KINERJA																												TOTAL		
	KESELAMATAN			KEAMANAN				KENYAMANAN							KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN							KEHANDALAN/KETERATURAN					KESETARAAN				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	
1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
2	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	87	
3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62	
4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	98	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	89	
8	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	90	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	85	
10	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	94	
11	4	3	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	90	
12	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86	
13	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	70	
14	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	4	1	66	
15	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	92	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	89	
17	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	93	
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	
19	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	91	
20	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	77	
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	84	
22	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	95	
23	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	93	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	87	
25	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	86	
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	63	
27	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	94	
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	90	
29	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	87	
30	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	91	
r hitung	0,427527	0,397543	0,580615	0,397437	0,5715	0,521259	0,543805	0,646373	0,507543	0,485893	0,533926	0,456743	0,372382	0,567017	0,51632	0,680673	0,585394	0,607141	0,507682	0,715173	0,622106	0,54614	0,566308	0,485893	0,363041	0,641056	0,531839	0,372154	0,454525		
r tabel	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361		
V/T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	

NO/RES	KEPENTINGAN																												TOTAL		
	KESELAMATAN			KEAMANAN				KENYAMANAN							KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN							KEHANDALAN/KETERATURAN								KESETARAAN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	108		
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	107	
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	105	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	104		
5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	97		
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	110	
7	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	90	
8	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	96	
9	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	103	
10	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	100	
11	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	96	
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	91
13	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	109	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	101	
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	108	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	92	
17	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	97	
18	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	96	
19	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	97	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	107	
21	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	97	
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
23	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	104	
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	91	
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	109	
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	97	
27	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	97	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	113	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	108	
30	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	106	
r hitung	0,37185	0,403014	0,436553	0,438392	0,434985	0,520842	0,481032	0,388423	0,492833	0,376546	0,465145	0,438044	0,455108	0,465921	0,497207	0,489774	0,528335	0,515437	0,525139	0,36396	0,411075	0,423847	0,388423	0,392809	0,370457	0,427576	0,441057	0,378429	0,412528		
r tabel	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361		
V/T	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	

LAMPIRAN VI

R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

LAMPIRAN VII
DOKUMENTASI

