

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
FASTBOAT SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportas Perairan Daratan

**LESTARI SITI ROHANA SIBATUARA**

**NPM. 2203038**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN  
PENYEBRANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
FASTBOAT SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



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

**LESTARI SITI ROHANA SIBATUARA  
NPM. 2203038**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN  
PENYEBRANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN FASTBOAT**  
**SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE CUSTOMER**  
**SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE**  
**ANALYSIS (IPA)**

Disusun dan Diajukan Oleh :  
LESTARI SITI ROHANA SIBATUARA  
NPT. 2203038

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal, 29 Juli 2025

Menyetujui

Penguji I



Chairul Insani Ilham, ATD., M.M.  
NIP. 19601215 198703 1 007

Penguji II



Yulia Puspita Sari, S.Si., M.Si.  
NIP. 19900522 202203 2 011

Penguji III



Vita Permata Sari, S.T., M.Si.  
NIP. 19820813 200212 2 003

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Bambang Setiawan, ST, MT.  
NIP. 19730921 199703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN *FASTBOAT* SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Nama Taruna/I : LESTARI SITI ROHANA SIBATUARA

NPT : 2203038

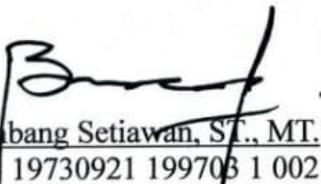
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah menyetujui syarat untuk diseminarkan

Palembang, 25 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Bambang Setiawan, ST., MT.  
NIP. 19730921 199703 1 002

Pembimbing II

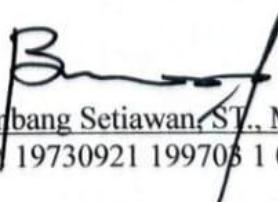


R. Muhammad Firzatullah, S.Pd., M.Kom.  
NIP. 19940406 202203 1 010

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, ST., MT.  
NIP. 19730921 199703 1 002

## SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LESTARI SITI ROHANA SIBATUARA

NPT : 2203038

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan *Fastboat* Sampalan Provinsi Bali Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” 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, 29 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Politeknik Transportasi SDP Palembang)

( Lestari Siti Rohana Sibatuara )

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lestari Siti Rohana Sibatuara

NPT : 22 03 038

Program Studi : D-III Manajemen Trasnportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN *FASTBOAT*  
SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)***

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, 29 Juli 2025

Pencipta



( Lestari Siti Rohana Sibatuara )



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**BADAN LAYANAN UMUM**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG**

Jl. Sabar Jaya No. 116  
Palembang 30763

Telp. : (0711) 753 7278  
Fax. : (0711) 753 7263

Email : kepegawaian@poltektranssdp-palembang.ac.id  
Website : www.poltektranssdp-palembang.ac.id



**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Nomor : 60 / PD / 2025

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

Nama : Lestari Siti Rohana Sibatuara  
NPM : 2203038  
Program Studi : D. III STUDI MTPD  
Judul Karya : EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN  
FASTBOAT SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN  
METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 25% sehingga memenuhi batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence Out* Wisuda.



NIP. 19990422 202521 1 005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah YME, karena berkat rahmat dan karunianya-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Kertas Kerja Wajib ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan (MTPD). Di samping itu, penulisan Kertas Kerja Wajib ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan Provinsi Bali. Penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan bimbingan, petunjuk, saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan laporan Kertas Kerja Wajib ini.

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. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dengan doa dan senantiasa memberikan semangat.
2. Anak-anak Rumah Doa angkatan 33 yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat.
3. Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang, Dr. Eko Nugroho Widjatnoko, M.M., M.Mar.E.
4. Bapak Bambang Setiawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Raden Muhammad Firzatullah, M.Kom selaku dosen pembimbing II Kertas Kerja Wajib (KKW), terima kasih telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
6. Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Provinsi Bali, Bapak Dr. Ir I Made Suraharta, S.T, S.Si.T, M.T, IPM.
7. Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPTD Kelas II Bali, Bapak Danang Pandu Praja, S.SiT, M.T.

8. Kepala Pengawas Satuan Pelayanan Pelabuhan Sampalan, Bapak Robert Taufan Nur Rahman, ST, M.Si.
9. Bapak Sri Kelana, S.OR., M.PD. selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL), atas arahan dan masukannya yang sangat membangun.
10. Dosen – dosen Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
11. Koordinator Satuan Pelayanan BPTD Wilayah Kelas II Bali Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, Kak I Dewa Gede Anom Wiriana, A.Md LLASD dan Kak Muhammad Putra Rayyan, A.Md LLASDP.
12. Kakak Alumni beserta staff dan pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali yang banyak membantu pelaksanaan kegiatan selama PKL dan Magang.
13. Rekan Taruna/Taruni Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang Angkatan XXXIII.
14. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.  
Akhirnya penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penyusunan tulisan serupa dan bagi pihak yang berkepentingan.

Palembang, 29 Juli 2025  
Penulis



Lestari Siti Rohana Sibatuara

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN *FASTBOAT*  
SAMPALAN PROVINSI BALI DENGAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)***

Lestari Siti Rohana Sibatuara (2203038)  
Dibimbing oleh: Bambang Setiawan, ST., MT. dan  
R. Muhammad Firzatullah, S.Pd., M.Kom.

**ABSTRAK**

Pelabuhan Penyeberangan Sampalan melayani lintasan Sampalan-Sanur dan Sampalan-Kusamba. Dari hasil survei di lapangan berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti fasilitas pengatur suhu, petunjuk area parkir, CCTV yang tidak dapat melihat seluruh area parkir kendaraan, *gangway* dan area titik kumpul evakuasi. Serta tidak tersedianya rambu petunjuk zonasi A1, A2, A3, petunjuk jalur evakuasi, informasi angkutan lanjutan, perlengkapan P3K, klinik/pos Kesehatan dan ruang ibu menyusui. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui index kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan bagi penumpang, dan pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui skala prioritas atribut pelayanan sesuai dengan kepentingan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode CSI didapatkan indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 70,38% dan kriteria ini berada pada kategori puas. Dari hasil analisis pemetaan kuadran IPA, atribut yang berada pada kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan yaitu fasilitas pengatur suhu dalam gedung terminal.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

**PASSENGER SERVICE EVALUATION AT SAMPALAN FASTBOAT PORT, BALI PROVINCE USING *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* AND *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* METHODS**

Lestari Siti Rohana Sibatuara (2203038)  
Supervised by: Bambang Setiawan, ST., MT. and  
R. Muhammad Firzatullah, S.Pd., M.Kom.

**ABSTRACT**

The Sampalan Ferry Port serves the Sampalan-Sanur and Sampalan-Kusamba routes. A field survey, based on the Director General of Land Transportation Regulation No. KP-DRJD 6188 of 2024 concerning Guidelines for the Assessment and Supervision of the Implementation of Ferry Port Service Standards, identified several services for service users that were not yet implemented properly, such as climate control facilities, parking area instructions, CCTV that cannot view the entire vehicle parking area, *gangways*, and evacuation assembly points. There were also unavailable signs indicating zones A1, A2, and A3, evacuation route instructions, connecting transportation information, first aid kits, a health clinics/posts and a lactation room. This study used the *Customer Satisfaction Index (CSI)* method to determine user *satisfaction* with passenger services, and the *Importance Performance Analysis (IPA)* quadrant mapping to determine the priority scale of service attributes according to user interests.

Based on the analysis using the CSI method, the user *satisfaction* index was 70.38%, which falls into the satisfactory category. From the results of the IPA quadrant mapping analysis, the attributes in quadrant I as the main priority for improvement are temperature control facilities in the terminal building.

Keywords: Service, Customer *Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR	iii
HALAMAN SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK / ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Landasan Teori	9
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Desain Penelitian	14
B. Teknik Pengumpulan Data	19
C. Teknik Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Wilayah	30
B. Analisis	54
C. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	14
Tabel 3.2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	26
Tabel 4.1 Luas dan Pusat Kabupaten di Provinsi Bali	31
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Provinsi Bali	32
Tabel 4.3 Batas Wilayah Provinsi Bali	32
Tabel 4.4 Data Kapal The Angkal Fast Cruise	33
Tabel 4.5 Data Kapal Gangga Express	34
Tabel 4.6 Data Kapal Idola	35
Tabel 4.7 Data Kapal S'Genning	35
Tabel 4.8 Produktivitas Keberangkatan Penumpang Tahunan	48
Tabel 4.9 Produktivitas Kedatangan Penumpang Tahunan	48
Tabel 4.10 Produktivitas Kedatangan Kusamba	49
Tabel 4.11 Produktivitas Keberangkatan Kusamba	49
Tabel 4.12 Produktivitas Kedatangan Sanur	50
Tabel 4.13 Produktivitas Keberangkatan Sanur	51
Tabel 4.14 Waktu Tempuh Lintasan	52
Tabel 4.15 Jadwal Keberangkatan	53
Tabel 4.16 Produktivitas 15 Hari	54
Tabel 4.17 Pelayanan Penumpang pada Area Parkir	55
Tabel 4.18 Pelayanan Penumpang pada Area Gedung Terminal	59
Tabel 4.19 Survei Suhu Ruangan di Pelabuhan Sampalan pada Jam 12.00 WIB	67
Tabel 4.20 Survei Suhu Ruangan di Pelabuhan Sampalan pada Jam 14.30 WIB	67
Tabel 4.21 Survei Intensitas Cahaya di Gedung	68
Tabel 4.22 Pelayanan Penumpang pada Area <i>Gangway</i>	69
Tabel 4.23 Pelayanan Penumpang pada Area Titik Kumpul Evakuasi	71
Tabel 4.24 Data Uji Validitas Atribut Kuesioner Penumpang	73
Tabel 4.25 Data Uji Reliabilitas Kuesioner Penumpang	75
Tabel 4.26 Data Tingkat Kinerja dan Kepentingan	75
Tabel 4.27 Pembobotan Nilai Pelayanan Penumpang Pelabuhan Sampalan	77

Tabel 4.28 Analisis Uji Validitas Atribut Kuesioner Penumpang	81
Tabel 4.29 Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner Penumpang	82
Tabel 4.30 Analisis Customer Satisfaction Index pada Pelabuhan Sampalan	82
Tabel 4.31 Pemetaan Kuadran Kinerja dan Kepentingan	84

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	18
Gambar 4.1 Peta Administrasi Nusa Penida	30
Gambar 4. 2 Kapal The Angkal Fast Cruise	33
Gambar 4.3 Kapal Gangga Express	34
Gambar 4.4 Kapal Idola	34
Gambar 4.5 Kapal S'Genning	35
Gambar 4.6 Lapangan Parkir Roda 2	36
Gambar 4.7 Lapangan Parkir Roda 4	36
Gambar 4.8 Pura	37
Gambar 4.9 Gambar Ruang Genset	37
Gambar 4.10 Instalasi Air	38
Gambar 4.11 Loket Penumpang	38
Gambar 4.12 Ruang Disabilitas	39
Gambar 4.13 Ruang Informasi	39
Gambar 4.14 Ruang Tunggu	40
Gambar 4.15 Kantor Administrasi	40
Gambar 4.16 Ruang CCTV	41
Gambar 4.17 Ruang Rapat	41
Gambar 4.18 Musala	41
Gambar 4.19 Toilet	42
Gambar 4.20 <i>Gangway</i>	42
Gambar 4.21 Dermaga	43
Gambar 4.22 <i>Mooring Cleats</i>	43
Gambar 4.23 <i>Fender</i>	44
Gambar 4.24 <i>Breakwater</i>	44
Gambar 4.25 Struktur Organisasi BPTD Kelas II Bali	45
Gambar 4.26 Layout Lantai 1 (Satu) Pelabuhan Sampalan	51
Gambar 4.27 Layout Lantai 2 (Dua) Pelabuhan Sampalan	52
Gambar 4.28 Jaringan Lintasan Pelabuhan Sampalan	52
Gambar 4.29 Pemetaan Kuadran Kinerja dan Kepentingan	84

Gambar 4.30 Contoh Petunjuk Area Parkir	89
Gambar 4.31 Contoh Jalur Evakuasi	90
Gambar 4.32 Contoh Gambar Zona A1	91
Gambar 4.33 Contoh Gambar Zona A2	91
Gambar 4.34 Contoh Gambar Zona A3	91
Gambar 4.35 Contoh Gambar Perlengkapan P3K	92
Gambar 4.36 Gambar Klinik/Pos Kesehatan	92
Gambar 4.37 Gambar Ruang Ibu dan Anak	93
Gambar 4.38 Contoh Fasilitas CCTV	94
Gambar 4.39 Contoh Informasi Angkutan Lanjutan	95

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Halaman

Lampiran 1. Formulir Penilaian Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024	102
Lampiran 2. Formulir Kuisioner Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Sampalan	
	106
Lampiran 3. Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%	110
Lampiran 4. Data Uji Validitas	111
Lampiran 5. Data Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan	117
Lampiran 6. Dokumentasi	118

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelabuhan adalah suatu area yang terdiri dari daratan dan/atau perairan yang memiliki batasan tertentu, tempat di mana berlangsungnya kegiatan pemerintahan serta aktivitas bisnis. Fungsinya adalah sebagai lokasi kapal bersandar, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan bongkar muat barang. Pelabuhan dilengkapi dengan terminal dan tempat kapal berlabuh, yang memiliki fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran, serta mendukung berbagai aktivitas pelabuhan. Selain itu, pelabuhan juga berperan sebagai titik perpindahan untuk transportasi intra-dan antarmoda (Prasetyawan dkk., 2018). Pelabuhan merupakan salah satu fasilitas utama dalam sektor transportasi yang memiliki peran penting dalam kelancaran pergerakan barang dan penumpang. Pelabuhan memiliki peran penting dalam kehidupan sehingga pengelolaan pelabuhan yang efisien menjadi kunci keberhasilan integrasi transportasi domestik hingga internasional. Oleh karena itu, banyak peneliti yang melakukan penelitian untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan penumpang (Handari dkk., 2023). Dalam perkembangan zaman yang semakin maju sekarang ini, membuat dunia transportasi mau tidak mau dituntut untuk mengikuti sesuai perkembangan zaman. Hal inilah yang membuat pentingnya peningkatan pelayanan semaksimal mungkin demi kelancaran operasional di suatu pelabuhan.

Bali merupakan sebuah provinsi di Indonesia yang terletak pada bagian barat Kepulauan Nusa Tenggara. Bali memiliki pelabuhan yang berada dibawah pengelolaan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) kelas II Bali, salah satunya yaitu pelabuhan penyeberangan Sampalan yang berada di pulau Nusa Penida. Pelabuhan Sampalan telah menghubungkan lintasan penyeberangan sejak Tahun 2022 hingga saat ini. Pelabuhan tersebut beroperasi selama 12 jam setiap hari untuk melayani lintasan penyeberangan dari Sanur dan Kusamba. Jenis kapal yang beroperasi di pelabuhan ini adalah kapal *fastboat*. Pelabuhan ini berfungsi sebagai penghubung Kepulauan Nusa Penida dengan Bali daratan yang menjadi sarana naik-turun penumpang. Dengan keberadaan pelabuhan

Sampalan ini memiliki dampak besar dan positif pada pertumbuhan dan perkembangan wilayah Indonesia, karena Nusa Penida adalah salah satu tempat wisata internasional dengan keindahan alam yang memukau (Insert Bali, 2024).

Dalam pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Sampalan ini perlu mandapat perhatian untuk menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan semua yang beraktivitas di lingkungan pelabuhan. Permasalahan dalam aktivitas pelabuhan menyangkut hubungan antara kapal, muatan, dan jasa pelabuhan (Herdian, 2019). Oleh karena itu pihak pelabuhan harus melakukan peningkatan pelayanan dengan peningkatan prasarana yang sesuai standar pelayanan pelabuhan penyeberangan, supaya tidak mengakibatkan risiko kecelakaan atau kerusakan lebih lanjut, yang dapat mengganggu operasional pelabuhan (Zakaria dkk., 2023). Pihak pemerintah telah menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagai salah satu pedoman untuk standar pelayanan bagi pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan hasil observasi langsung dari kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan terkini didapati beberapa pelayanan untuk penumpang yang tidak sesuai dengan peraturan. Para penumpang sering mengeluh karena suhu ruangan diruang tunggu panas dan terdapat penumpang yang menanyakan fasilitas P3K dan apotek/klinik kesehatan terdekat. Selain itu didapati fasilitas untuk penumpang yang membawa kendaraan yang tidak memadai seperti penempatan petunjuk area parkir yang tidak terlihat dari pintu masuk pelabuhan, Kemudian fasilitas pendukung keamanan seperti CCTV tidak sesuai pada area *gangway*, titik kumpul evakuasi dan pada area parkir kendaraan untuk pengantar dan penjemput. Pada Pelabuhan Sampalan juga tidak terdapat fasilitas rambu untuk menyampaikan informasi seperti rambu petunjuk zonasi A1, A2, A3 dan rambu petunjuk jalur evakuasi. Selain itu tidak terdapat fasilitas informasi angkutan lanjutan untuk mendukung kehandalan dan keteraturan di Pelabuhan Sampalan seta fasilitas ruang ibu dan anak untuk medukung kesetaraan penumpang.

Standar pelayanan minimal penumpang sangat penting bagi operator pelabuhan sebagai penyedia layanan dan regulator, sebagai pengawas dan penjamin kualitas. Standar ini digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan angkutan penyeberangan dan menjadi tolok ukur utama untuk pelayanan berkualitas tinggi. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat ( Ditjen Hubdat) sebagai lembaga yang mengatur sarana dan prasarana pelabuhan penyeberangan sebagai moda transportasi harus memastikan pelayanan keamanan dan keselamatan bagi penumpang dan muatannya. Dari penjelasan yang telah dijelaskan, maka penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pelayanan penumpang dengan judul, “Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan *Fastboat* Sampalan Provinsi Bali Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

## B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan tentang pelayanan penumpang pada kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, maka didapat permasalahan sebagai berikut:

1. Berapa persentase tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan?
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan?
3. Prasarana apa saja yang perlu diperbaiki dan disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kesesuaian pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Sampalan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan

Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Mengetahui persepsi penumpang terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan.
3. Mengetahui prasarana apa saja yang perlu diperbaiki dan disediakan untuk memenuhi standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Sampalan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

#### **D. Batasan Masalah**

Untuk memastikan permasalahan utama yang dibahas dalam KKW ini tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka peneliti membuat pembatasan masalah yaitu: aspek yang menjadi sasaran penulis adalah pelayanan penumpang di pelabuhan sampalan, yang akan dinilai sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan proposal judul KKW ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan, pemahaman, pemikiran, dan pengembangan ilmu pengetahuan terkait standar minimal pelayanan terhadap kebutuhan penyeberangan di pelabuhan penyeberangan. Penelitian ini juga dapat menjadi pedoman Implementasi ilmu yang telah diperoleh selama mengenyam pendidikan di Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.

2. Manfaat bagi Lembaga pendidikan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi referensi saat proses pembelajaran dan untuk penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

3. Manfaat bagi instansi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) kelas II Bali dalam peningkatan kualitas prasarana di pelabuhan penyeberangan

Sampalan dalam upaya peningkatan pelayanan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

#### 4. Manfaat bagi Masyarakat

Dengan prasarana yang memenuhi standar pelayanan minimal, maka akan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna jasa pada saat akan menggunakan jasa angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sampalan Nusa Penida.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini meneliti tentang pelayanan penumpang terhadap kebutuhan pelayanan di pelabuhan penyeberangan Sampalan kecamatan Nusa Penida. Penulis menggunakan referensi penelitian yang relevan dan mudah dipahami saat menulis penelitian ini.

Tabel 2.1 *Review* Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
AZULI IQBAL RAMADHAN (2023)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara	Kuantitatif dengan pengumpulan data secara observasi dan kuisioner	Penelitian ini menggunakan dasar hukum Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dan didapat hasil pembobotan nilai sebesar 14,34% yang masuk dalam kategori kurang baik. Pada hasil penelitian berupa CSI didapatkan sebesar 52,55% dan masuk dalam kategori cukup puas.
DITA PUTRI FEBRIANTI (2024)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Merak Guna Meningkatkan Pelayanan Transportasi	Kuantitatif dengan pengumpulan data secara observasi dan kuisioner	Penelitian ini menggunakan dasar hukum Peraturan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062 / AP 005 / DRJD / 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, dan didapat hasil sebesar 26,22% masuk dalam kategori cukup. Pada hasil penelitian berupa CSI didapatkan sebesar

Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			79,25% dan masuk dalam kategori cukup puas. Berdasarkan analisis IPA terdapat 8 atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan.

Penelitian ini dan studi sebelumnya sama-sama fokus pada layanan penumpang di pelabuhan penyeberangan. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada lokasi studi permasalahan yaitu lokasi penelitian terdahulu terletak di Pelabuhan Penyeberangan Baubau di Sulawesi Tenggara dan Pelabuhan Penyeberangan Merak di Banten. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada peraturan yang digunakan sebagai acuan. Penelitian sebelumnya menggunakan panduan penilaian dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.5062/ AP. 005/ DRJD/ 2020 tentang Pedoman Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, sedangkan penelitian saat ini bertumpu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

## 2. Teori Pendukung yang Relevan

### a. Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan adalah moda transportasi yang digunakan sebagai sarana penghubung antara jaringan jalan maupun jalur kereta api yang terpisah oleh perairan, dengan tujuan untuk mengangkut penumpang, kendaraan, serta muatannya secara aman dan teratur. Peningkatan angkutan penyeberangan didorong oleh adanya pembentahan fasilitas di pelabuhan penyeberangan (Agustina dkk., 2025)

### b. Pelabuhan

Menurut Muhajir dkk. (2022) Pelabuhan adalah titik temu antara transportasi laut dan darat yang memungkinkan orang serta barang

berpindah moda dengan lancar, sehingga pelabuhan perlu terintegrasi dengan sistem transportasi darat dan dilengkapi fasilitas yang mendukung kemudahan serta kenyamanan pelayanan.

c. Prasarana

Prasarana mencakup semua bentuk peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas yang digunakan sebagai alat utama maupun pendukung dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Dengan adanya prasarana yang memadai, seperti jalan yang baik, pelabuhan yang tertata, dan fasilitas transportasi yang layak, sangat membantu kelancaran pengiriman barang, pelayanan jasa, serta memudahkan orang untuk bepergian atau berpindah tempat dengan nyaman dan efisien (Febriansyah dkk., 2023).

d. Evaluasi

Evaluasi merupakan penelitian yang dilakukan untuk menilai sejauh mana kualitas suatu objek atau aktifitas telah mencapai tujuannya, dengan membandingkannya terhadap standar atau tolok ukur yang telah ditetapkan (Harahap dkk., 2021).

e. Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*)

Kepuasan dan ketidakpuasan para pelanggan adalah dampak dari evaluasi perbandingan antara kinerja dan harapan para konsumen tenhadap suatu produk atau jasa yang diterima. Ketika pengguna jasa membeli suatu jasa, maka konsumen memiliki harapan bagaimana kinerja produk atau jasa tersebut (*product Performance*). Salah satu teori penilaian yang banyak digunakan adalah *Disconfirmation Theory* oleh Oliver (1980) dalam Heruwasto (2014) yang mengungkapkan bahwa:

- 1) *Positive disconfirmation* terjadi jika pelayanan lebih dari yang diharapkan. Jika hal ini terjadi maka akan memberikan rasa puas kepada konsumen.
- 2) *Confirmation* terjadi jika pelayanan sesuai harapan. Suatu pelayanan tidak memberikan rasa puas dan tidak mengecewakan konsumen, artinya konsumen menilai suatu pelayanan itu netral.
- 3) *Negative disconfirmation* terjadi jika pelayanan di bawah harapan. Ketika suatu pelayanan yang diberikan berkinerja buruk dan tidak

sesuai harapan para konsumen, maka akan menyebabkan kekecewaan dan menyebabkan konsumen tidak puas.

f. Teori Sistem Transportasi dan Kinerja Operasional

Teori Sistem Transportasi merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan transportasi. Kinerja operasional transportasi mencakup pengukuran kapasitas, efisiensi perjalanan, penggunaan sumber daya dan keandalan sistem. Dengan adanya Teori Sistem Transportasi dan Kinerja Operasional, evaluasi pelayanan dapat dilakukan secara menyeluruh dari berbagai sudut pandang seperti kualitas layanan, operasional, dan kepuasan masyarakat. Kinerja pelayanan operasional berperan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan transportasi dan sebagai instrumen perencanaan dalam menggambarkan kondisi yang ingin dicapai di masa depan, selain itu kinerja ini membantu mengalokasikan sumber daya atau investasi secara efektif, serta menjadi sarana pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan (Mulyono, 2017).

## B. Landasan Teori

### 1. Landasan hukum

Adapun dasar hukum sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang telah diteliti yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

- 1) Pasal 1 ayat 16

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, keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

2) 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.

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

1) Pasal 1 ayat 2

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

2) Pasal 1 ayat 9

Penyelenggara pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan

3) Pasal 1 ayat 26

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

4) 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 Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Ketetapan kedua

Penilaian dan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA dilakukan terhadap standar pelayanan

- a) Penumpang di pelabuhan penyeberangan;
- b) Kendaraan di pelabuhan penyeberangan; dan
- c) Kapal di pelabuhan penyeberangan.

2) Ketetapan ketiga

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf a meliputi standar pelayanan penumpang pada:

- a) Area parkir pengantar dan penjemput;
- b) Gedung terminal;
- c) Jalur pejalan kaki (*gangway*); dan
- d) Area titik kumpul evakuasi (*muster station*).

3) Berdasarkan lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 Tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, standar pelayan terdiri dari:

- a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan
- b) Standar Pelayanan Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan
- c) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan

Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan terdiri dari 6 aspek, yaitu:

- a) Aspek kenyamanan
- b) Aspek kemudahan keterjangkauan
- c) Aspek kehandalan keteraturan
- d) Aspek kesetaraan

2. Landasan Teori

a. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Dalam konteks pelayanan publik (politik publik), istilah "standar pelayanan minimal" merujuk pada tingkat kualitas dan jumlah

pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, yang berfungsi sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tentang Standar Pelayanan Minimal (2018), Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah aturan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang merupakan tanggung jawab wajib pemerintahan dan harus diperoleh oleh setiap warga negara sebagai kebutuhan dasar.

b. Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas di pelabuhan adalah salah satu kunci untuk menunjang kelancaran operasional kegiatan pelabuhan dan produktivitas pelabuhan, baik fasilitas pokok maupun fasilitas penunjang (Mulyono, 2018)

c. Peningkatan pelayanan

Peningkatan pelayanan adalah langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan yang berkualitas Untuk perhitungan persentase kesesuaian standar pelayanan. Menurut Cahyadi, Tri dkk. (2023).

d. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa salah satunya adalah metode *Customer Satisfaction Index* atau lebih singkatnya CSI. Metode CSI menyajikan data jelas terkait tingkat kepuasan pelayanan secara menyeluruh, serta melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari suatu pelayanan tribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Sadika dkk., 2023). Tidak hanya mengenai tingkat kepuasan, CSI juga menjadi salah satu metode yang dapat memperoleh informasi berhubungan atribut yang ingin diperbaiki. Selanjutnya hasil dari kuesioner diolah menggunakan metode CSI pada aplikasi *Microsoft Excel*.

CSI disusun berdasarkan penilaian pelanggan terhadap beberapa atribut layanan dan setiap atribut dinilai berdasarkan dua komponen utama, yaitu tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) yang biasanya diukur dengan skala Likert (misalnya 1

sampai 4). Analisis CSI dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pertama-tama menghitung bobot kepentingan (*weight factor*) dengan membagi skor kepentingan setiap atribut dengan total seluruh skor kepentingan. Selanjutnya, nilai bobot ini dikalikan dengan skor kepuasan masing-masing atribut untuk mendapatkan nilai tertimbang (*weighted score*). Setelah itu, seluruh nilai tertimbang dijumlahkan dan dikalikan dengan 100 persen untuk mendapatkan nilai akhir CSI. Nilai indeks tersebut kemudian diinterpretasikan dalam rentang tertentu, di mana nilai 0-60% menunjukkan pelanggan tidak puas, 61-80% cukup puas, dan 81-100% menunjukkan pelanggan sangat puas. Dengan demikian, CSI memberikan gambaran kuantitatif yang jelas mengenai persepsi dan kepuasan pelanggan, serta menjadi alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

e. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan pandangan Wahyuni (2014), *Gap Analysis* merupakan salah satu komponen dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan pencapaian kinerja (*Performance*) dari setiap atribut yang ditawarkan. Metode ini juga membantu mengungkap perbedaan antara kinerja aktual dan harapan yang terkait dengan atribut-atribut tersebut. *Matriks Importance-Performance* terdiri dari empat kuadran, masing-masing dibagi menjadi empat strategi yang berkaitan dengan kuadran mana yang digunakan untuk penilaian pelampauan. Empat kuadran tersebut yaitu:

- 1) Kuadran I : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
- 2) Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
- 3) Kuadran III : Prioritas Rendah (*Low Priority*)
- 4) Kuadran IV : Berlebihan (*Possibly Overkill*)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dimulai pada tanggal 5 April 2025 hingga tanggal 5 juni 2025, dengan lokasi penelitian yaitu pelabuhan penyeberangan Sampalan.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Apr'25				Mei'25				Juni'25				Juli'25			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pelaksanaan observasi	■	■														
Persiapan penelitian			■	■												
Pengumpulan data					■	■	■	■								
Perekapan data									■	■	■	■				
Analisis data										■	■	■				
Penyusunan hasil penelitian												■	■	■	■	

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang di gunakan penulis pada penelitian ini ialah berjenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berpijak pada pandangan filsafat *positivisme*, yang digunakan untuk meneliti sekelompok populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen yang telah dirancang sebelumnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara numerik atau statistik dengan tujuan utama untuk membuktikan atau menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Amruddin dkk., 2022).

Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dan disajikan secara apa adanya untuk menggambarkan tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan sesuai Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan

Penyeberangan.

### 3. Instrument Penelitian

Ketika melakukan penelitian, alat atau fasilitas yang digunakan untuk mengumpulkan data disebut instrumen penelitian. Pengumpulan data untuk keperluan penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, tinjauan pustaka, dan dokumentasi. Instrument Penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a) Formulir Survei

Formulir Survei Formulir daftar periksa indikator layanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan sesuai dengan lampiran dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

#### b) Alat ukur

Alat ukur Perangkat yang digunakan untuk pengukuran meliputi alat pengukur suhu ruangan, meteran, dan alat pengukur intensitas cahaya.

#### c) Kuisioner

Kuisioner yang disertakan memuat pelayanan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

#### d) Alat Dokumentasi

Alat dokumentasi dalam penelitian ini yaitu *handphone* sebagai alat untuk dokumentasi.

### 4. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah kumpulan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus penelitian untuk ditarik kesimpulan. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan teknik tertentu karena keterbatasan biaya, waktu, tenaga, atau peralatan, sehingga dapat mewakili populasi secara keseluruhan (Darwin dkk., 2021).

Penelitian ini melibatkan pengguna jasa pelabuhan sebagai populasi, yang didapat dari jumlah keseluruhan penumpang dari data hasil survei produktivitas penumpang selama 15 hari operasi. Dalam pengambilan

sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik random sampling yaitu sampel diambil secara acak sehingga seluruh populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini yaitu pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Sampalan. Jumlah sampel penumpang dihitung menggunakan rumus Slovin, dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (jumlah keberangkatan penumpang selama 15 hari)

e = Nilai signifikan (5%)

## 5. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data primer menggunakan beberapa metode yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

### a. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh pengumpul data dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain (Hardani dkk., 2020). Dalam penyusunan ini peneliti mengumpulkan data secara langsung dari sumber pertama. Penulis menggunakan data primer untuk mendapatkan berbagai data diantaranya sebagai berikut:

- 1) Data fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan
- 2) Data produktivitas 15 hari
- 3) Data pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang sesuai dengan indikator penilaian yang terlampir pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

- 4) Data persepsi penumpang terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan.

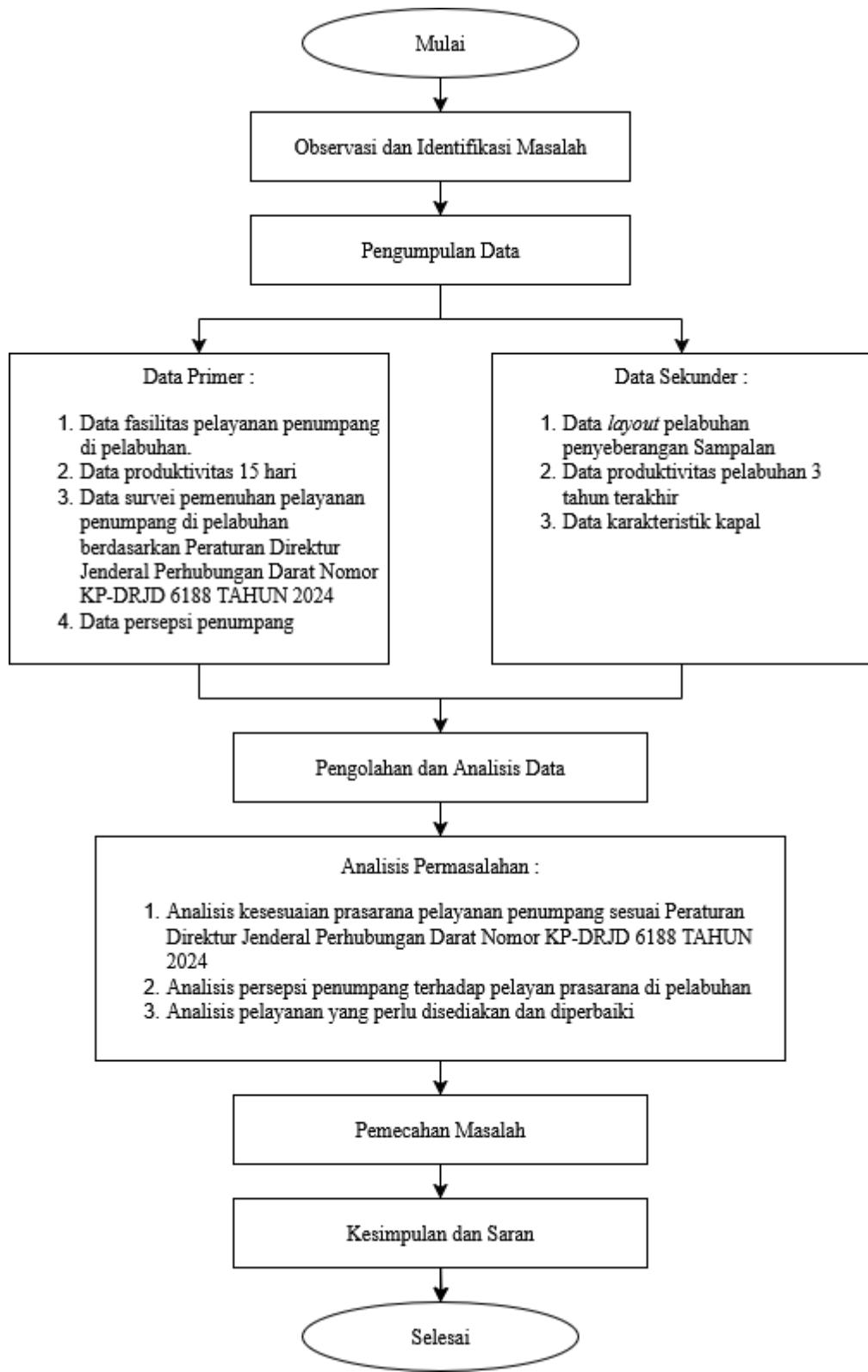
b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang kita peroleh bukan langsung dari sumber aslinya, misalnya melalui orang lain atau lewat sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang di kumpulkan oleh pihak lain (Sulung & Muspawi, 2024). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah BPTD Kelas II Bali dan Bali dalam angka 2025. Penulis menggunakan data sekunder untuk mendapatkan berbagai data diantaranya sebagai berikut:

- 1) Data karakteristik pelabuhan
- 2) Data layout Pelabuhan Penyeberangan Sampalan
- 3) Data produktivitas pelabuhan 3 Tahun terakhir
- 4) Data karakteristik kapal

6. Bagan Alir Penelitian

Agar penulisan ini dapat focus, terarah dan mencapai tujuan yang diinginkan, maka penulis menyusun bagan alir pemikiran sebagai berikut.



Gambar 3

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, metode atau teknik yang di gunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penulisan ini adalah dengan menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Data Primer

#### a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek atau situasi yang diteliti. Dalam proses ini, peneliti hadir di lapangan dan mengamati langsung kondisi obyek dengan menggunakan panca indera untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan variabel penelitian (Waruwu, 2023). Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data yang nyata dan sesuai dengan kondisi sebenarnya, tanpa campur tangan atau interpretasi berlebihan. Data yang diperoleh dicatat untuk digunakan dalam menganalisis masalah secara tepat, akurat, dan pasti. Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Untuk melihat bagaimana kelayakan sarana prasarana sesuai standar pelayanan minimal.

Data yang diperoleh melalui observasi meliputi:

- 1) Informasi mengenai masalah umum yang terjadi terkait layanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan
- 2) Penetapan metode pengukuran yang sesuai untuk menentukan skala prioritas perbaikan layanan adalah dengan menggunakan kuesioner. Beberapa peralatan yang digunakan untuk menunjang proses pengumpulan data ini termasuk:
  - a) Lux meter, yaitu alat untuk mengukur intensitas cahaya dengan satuan Lux (lx). Alat ini menggunakan sensor cahaya berupa sel foto, di mana sensor menerima cahaya yang masuk dan memprosesnya sehingga hasil pengukuran dapat dibaca.
  - b) Meteran adalah alat ukur panjang yang digunakan untuk menghitung panjang suatu benda dibuat dengan bahan fleksibel yang dapat digulung dan mudah dibawa kemana– mana.

- c) Termometer ruangan adalah alat ukur untuk mengukur suhu di dalam ruangan
- b. Metode Survey

Metode survey yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1) Survey Produktivitas Selama 15 Hari

Survei ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang serta kendaraan, yang didapatkan langsung oleh peneliti di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan. Informasi produktivitas selama 15 hari ini diperlukan untuk menentukan jumlah responden kuesioner berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Dengan demikian, survei ini menghasilkan data berupa:

- a) Data produktivitas penumpang 15 hari.
- b) Data jumlah responden kuesioner.

2) Survey Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 Tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

Survei ini berfokus pada identifikasi fasilitas yang ada di pelabuhan dan mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar dari Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Setelah survei dilakukan, tiap indikator diberi nilai yang kemudian dicatat di *Microsoft Excel* untuk memudahkan perhitungan total dan mendapatkan skor keseluruhan dari hasil survei. Survei ini menghasilkan data berupa:

- a) Data fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Pelabuhan Penyeberangan
- b) Data pemenuhan standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan berdasarkan indikator penilaian pada formulir Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-

DRJD 6188 Tahun 2024.

c. Metode Kuisioner/Angket

Metode Kuesioner/Angket Kuesioner atau angket ini digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dari responden. Dalam metode ini, responden diminta untuk menjawab sejumlah pernyataan yang berhubungan dengan tingkat kinerja pelayanan pelabuhan dan tingkat kepentingannya, menggunakan skala nilai 1-4. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup di mana pernyataan telah disusun sebelumnya sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Kuesioner ini berguna untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan serta menilai perbedaan antara kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan. Pernyataan dalam kuesioner disusun sesuai pedoman dan indikator dari Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Berdasarkan Sugiyono (2013), sebelum kuesioner digunakan, perlu diuji coba untuk menentukan validitas dan reliabilitasnya agar dapat dipastikan instrumen tersebut akurat dan terpercaya.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kebenaran suatu kuisioner. Butir-butir yang ada dalam kuisioner dapat dinyatakan benar apabila butir tersebut mempunyai kontribusi terhadap nilai variabel yang diukurnya baik secara substansial (berdasarkan teori) maupun statistik (berdasarkan uji validitas). Validitas kuisioner dapat diketahui jika membandingkan r tabel dengan r hitung yang diperoleh dari analisis SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan setelah semua pertanyaan telah valid. Reliabilitas atau kehandalan digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuisioner penelitian menghasilkan hasil yang dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai cronbach's alpha dengan taraf/tingkat

signifikansi yang digunakan. Tingkat/level signifikansi yang digunakan dapat sebesar 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung pada kebutuhan penelitian.

Setelah pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarluaskan kepada responden yang jumlahnya ditentukan menggunakan rumus Slovin, mencakup penumpang. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dikumpulkan dan diolah menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* serta SPSS untuk mempermudah analisis. Informasi yang diperoleh dari metode kuesioner ini meliputi:

- 1) Data kesenjangan antara kinerja pelayanan dan kepentingan.
- 2) Data pemetaan kuadran kartesius.
- 3) Data skala prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kinerja dan pelayanan penumpang.

d. Dokumentasi

Pada metode dokumentasi ini, penulis mengumpulkan data dengan pengambilan sejumlah bukti dokumentasi yang akurat sesuai focus permasalahan untuk mendukung data primer. Pengambilan Data yang terkait menggunakan *handphone* atau camera yang bisa dipercaya oleh penulis, sehingga dapat untuk dipertanggung jawabkan apabila suatu hari terjadi kesimpangsiuran.

e. Metode Perhitungan

Cara dengan menghitung adalah pendekatan untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap perhitungan dari berbagai aspek yang dianalisis. Penggunaan metode ini didasarkan pada perhitungan yang ditetapkan oleh Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Pedoman Penilaian dan Pengawasan atas Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.

## 2. Data Sekunder

### a. Metode Literatur (kepustakaan)

Metode kepustakaan atau literatur ini melibatkan pengumpulan referensi yang berkaitan dengan penelitian serta peraturan yang mendasari penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data yang akurat dari berbagai literatur yang tersedia di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan. Selain itu, penulis juga memanfaatkan modul-modul yang berhubungan langsung dengan topik yang dibahas

### b. Metode Institusional

Dalam pendekatan ini, peneliti memperoleh data dari berbagai lembaga terkait dengan menggunakan metode institusional. Proses pengumpulan dilakukan dengan mengunjungi instansi atau kantor untuk mendapatkan data sekunder yang diperlukan. Penelitian yang memanfaatkan metode institusional ini mendapatkan data dari sejumlah instansi terkait, dimana data yang dikumpulkan berasal dari:

- 1) BPTD kelas II Bali
- 2) Satuan Pelayanan Pelabuhan

## C. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mengelola dan menginterpretasikan data untuk menghasilkan informasi yang relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian dan mendukung pengambilan keputusan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi berdasarkan data yang dianalisis, berikut data dan teknik analisis yang digunakan:

### 1. Data tingkat kesesuaian dan pembobotan

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) yang dimaksud di sini adalah metode untuk mengevaluasi perbedaan antara kinerja yang dirasakan atau diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan harapan atau kebutuhan penumpang. Tujuan utama dari analisis ini adalah mengidentifikasi pelayanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Selain itu

penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui berapa persen tingkat pembobotan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan sebagaimana diatur oleh dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Dengan kondisi existing di pelabuhan penyeberangan Sampalan. Hasil pembobotan akan diklasifikasikan sebagaimana diatur oleh Perdirjen, seperti terlihat pada lampiran I.

Pada analisis rincian penilaian pelayanan penumpang di pelabuhan pada area gedung terminal dapat dihitung berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau pada lampiran II didapat dasar perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu untuk kegiatan pelayaran. Luasan ruang tunggu didapat dengan rumus:

$$A_1 = A \times n \times N \times x \times y \quad (3.2)$$

Keterangan:

$A_1$  = Luas ruang tunggu ( $m^2$ )

$A$  = Luas areal yang dibutuhkan satu orang ( $0,5m^2/\text{orang}$ )

$n$  = Jumlah penumpang dalam satu kapal (data diambil menurut kapasitas angkut penumpang terbesar)

$N$  = Jumlah kapal yang datang/berangkat pada saat yang bersamaan

$x$  = Rasio konsentrasi (1,0)

$y$  = Rasio konsentrasi (1,2)

## 2. Data Responden Uji Coba Kuesioner

Data uji coba kuesioner diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator penilaian dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Jumlah responden uji coba tidak ada patokan khusus, namun sebagian besar peneliti menggunakan kepada 30 responden, sesuai pendapat (Amalia dkk., 2022) Sebelum penyebaran kuesioner utama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen tersebut mampu menghasilkan data yang akurat dan konsisten. Instrumen yang valid mampu

mengukur sesuai tujuan, sedangkan yang reliabel menghasilkan data konsisten saat digunakan berulang kali pada objek yang sama.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Nilai  $r$  tabel dengan tingkat probabilitas kesalahan 5% adalah 0,361, sedangkan nilai  $r$  hitung diperoleh melalui langkah memasukkan data 30 responden ke SPSS. Langkah selanjutnya adalah memilih menu *Analyze*, *Scale*, dan klik *Reliability*, kemudian analisis output yang dihasilkan. Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Setelah valid dan reliabel, kuesioner disebarluaskan kepada responden utama berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin.

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

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan metode *Cronbach Alpha*. Prosesnya dimulai dengan memasukkan data kuesioner dari 30 responden ke dalam SPSS, lalu memilih menu *Analyze*, kemudian *Scale*, dan klik *Reliability Analysis*. Setelah itu, aplikasi akan menghasilkan output yang menampilkan nilai *Cronbach Alpha*. Penilaian reliabilitas instrumen dilakukan berdasarkan standar kaidah tertentu untuk menentukan apakah instrumen tersebut dapat dianggap reliabel atau tidak.

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

### 3. Data Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Sampalan

#### a. Analisis dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan melihat antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari jenis pelayanan yang disediakan (Umam & Hariastuti, 2018). Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terlebih dahulu dan telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis ini dibantu dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan dengan kriteria nilai CSI pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Kriteria Nilai Customer *Satisfaction Index*

NO	NILAI INDEKS	KATEGORI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Budianto 2018 dalam Sadika 2023

Untuk menghitung nilai besaran CSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

*Mean Importance Score* adalah skor rata- rata dari kepentingan suatu atribut, dan untuk *Mean Satisfaction Score* merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

Cara menghitung MIS dan MSS dapat menggunakan persamaan ini.

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (3.3)$$

Keterangan:

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke-i sampai ke-p

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (3.4)$$

Keterangan:

$X_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke-i sampai ke-p

n = Jumlah responden

- 2) Menghitung *Weight factor* (WF)

*Weight factor* (WF) dalam analisis CSI, yang digunakan untuk menentukan bobot persentase dari nilai *Mean Importance Score* (MIS) per indikator terhadap nilai total MIS seluruh indikator.

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

Keterangan:

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

- 3) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Menentukan *Weight Score* (WS), merupakan bobot dari perkalian antara WF dan nilai rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (3.6)$$

Keterangan:

$WFi$  = Faktor tertimbang ke i

$WSS$  = Rata-rata tingkat kepuasan

- 4) Menghitung *Weight Total* (WT)

*Weight Total* yaitu jumlah WS dari semua variable.

$$WT = \sum_{i=1}^p WSi \quad (3.7)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSi$  = Total skor tertimbang dari i ke p

- 5) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \right] \times 100\% \quad (3.8)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSi$  = Total skor tertimbang dari i ke p

HS = skala maksimum yang digunakan atau highest scale (HS)

b. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Data mengenai tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan pelabuhan diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada sampel, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan mengisi kuesioner tersebut. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan dianalisis lebih lanjut dengan aplikasi SPSS. Analisis dilakukan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu metode yang memetakan persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) pelayanan guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan (Mudjanarko dkk., 2020). Metode *Importance*

*Performance Analysis* (IPA) menggunakan teknik analisis kuadran untuk menampilkan relasi antara kinerja dan kepentingan. Atribut layanan dibagi ke dalam empat kuadran di diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan). Keempat kuadran tersebut adalah: prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Hasil dari analisis ini berupa peta kuadran yang dipakai untuk menentukan skala prioritas dalam memperbaiki layanan di pelabuhan. Fasilitas layanan yang ada di kuadran I menjadi fokus utama untuk perbaikan dan peningkatan.

Berikut adalah penjelasan dari empat kuadran tersebut:

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

Atribut yang masuk dalam kuadran ini, adalah faktor-faktor yang sangat penting bagi konsumen, namun kinerja yang diberikan oleh perusahaan belum memadai. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih fokus meningkatkan kinerja di area ini dengan usaha yang berkesinambungan.

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

Faktor dalam kuadran ini dinilai penting dan telah sesuai dengan ekspektasi konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Karena kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan cukup besar, perusahaan harus memastikan bahwa kinerja di aspek-aspek ini tetap terjaga dan terus dipertahankan.

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

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang memiliki kinerja rendah, dan dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen. karena itu, faktor-faktor ini tidak perlu diberi perhatian atau prioritas yang khusus.

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

Faktor dalam kuadran ini dinilai kurang penting bahkan tidak diminati oleh pelanggan, maka sebaiknya perusahaan mengalokasikan sumber daya dari sini ke aspek yang lebih prioritas.

4. Analisis kebutuhan prasarana

Sesuai dengan Perdirjen No KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Panduan Penilaian dan Pengawasan atas Penerapan Standar Layanan Pelabuhan Penyeberangan, analisis kebutuhan fasilitas untuk layanan penumpang di pelabuhan dikategorikan menjadi empat jenis, yakni terminal keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu, *gangway*, dan titik kumpul evakuasi, yang harus berdasarkan kriteria tertentu.

## BAB IV

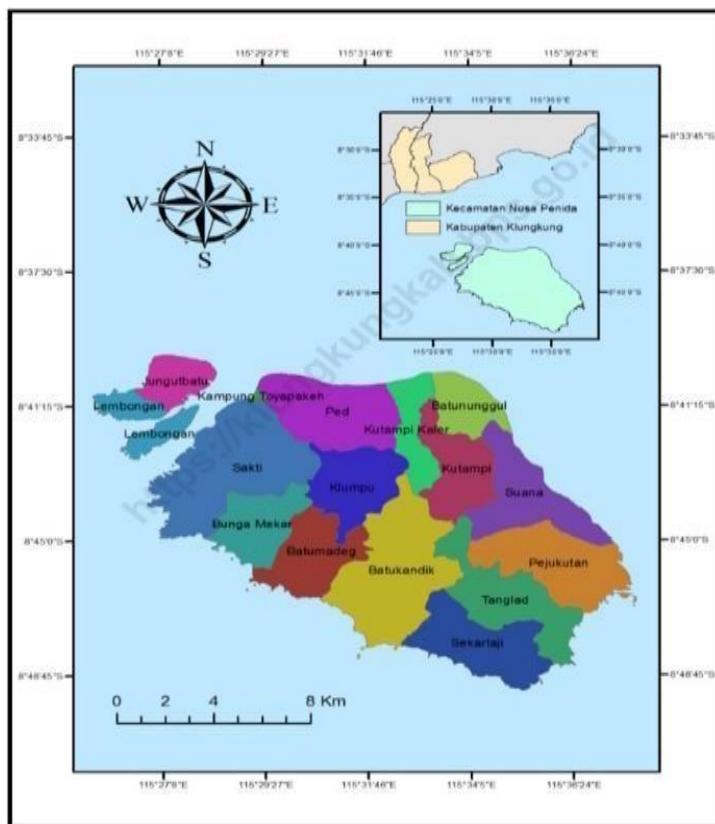
### ANALISIS PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Wilayah

##### 1. Wilayah Penelitian

Kabupaten Klungkung adalah kabupaten dengan luas terkecil kedua setelah Kota Denpasar dari sembilan kabupaten dan kota yang terletak di Provinsi Bali. Luas wilayah Klungkung adalah 315 km<sup>2</sup> yang terbagi atas 4 kecamatan yang sebagian berada di Pulau Bali dan sebagian berada di luar Pulau Bali. Kabupaten Klungkung dibagi menjadi empat Kecamatan yaitu, Kecamatan Nusa Penida, Kecamatan Banjarangkan, Kecamatan Klungkung, dan Kecamatan Dawan.

###### a. Letak Geografis Kecamatan Nusa Penida



Gambar 4.1 Peta Administrasi Nusa Penida

Sumber: Nusa Penida Dalam Angka (2024)

Kecamatan Nusa Penida adalah sebuah pulau bagian dari Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali. Secara geografis Nusa Penida terletak di 115°27'47,6" BT- 115° 37'41,8" BT. Secara keseluruhan, Kecamatan

Nusa Penida memiliki luas wilayah daratan sebesar 202,84 Km<sup>2</sup>. Daerah dengan luas wilayah terbesar yaitu Desa Batukandik dengan luas mencapai 21,66 Km<sup>2</sup> atau 10,68 persen total wilayah Kecamatan Nusa Penida. Sementara itu, wilayah yang memiliki luas paling kecil adalah Desa Kampung Toyapakeh dengan luasan wilayah 0,65 Km<sup>2</sup> atau kisaran 0,32 persen dari wilayah Kecamatan Nusa Penida. Desa-desa yang terdapat di Kecamatan Nusa Penida dapat dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Luas dan Pusat Kabupaten di Provinsi Bali

Desa	Luas Km (km <sup>2</sup> )	Presentasi Terhadap Luas Wilayah
Sakti	13,16	6,49%
Bunga Mekar	19,73	9,73%
Batumadeg	13,56	6,69%
Klumpu	13,58	6,69%
Batukandik	21,66	10,68%
Sekartaji	15,39	7,59%
Tanglad	15,24	7,51%
Pejukutan	10,84	5,34%
Suana	10,42	5,14%
Batununggul	13,45	6,63%
Kutampi	13,14	6,48%
Kutampi Kaler	10,75	5,3%
Ped	21,15	10,43%
Kampung Toyapakeh	0,65	0,32%
Lembongan	6,15	3,03%
Jungutbatu	3,97	1,96%
Nusa Penida	202,84	100%

Sumber: Nusa Penida Dalam Angka (2024)

#### b. Kependudukan

Dari data akta kelahiran yang telah di terbitkan oleh Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali tahun 2024, telah diterbitkan sekitar 4.344.554 dokumen. Akta kelahiran terbanyak diterbitkan untuk Kabupaten Buleleng mencapai 814 ribu dokumen, sementara yang paling sedikit diterbitkan untuk Kabupaten Klungkung sebanyak 209

ribu dokumen. Jumlah keseluruhan penduduk Bali dapat kita lihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Provinsi Bali

Desa	Jumlah Penduduk		
	P	L	T
Sakti	2.372	2.411	4.783
Bunga Mekar	1.971	2.029	4.000
Batumadeg	1.495	1.619	3.114
Klumpu	2.499	2.590	5.089
Batukandik	2.777	2.944	5.721
Sekartaji	1.008	1.091	2.099
Tanglad	1.461	1.444	2.905
Pejukutan	1.860	1.805	3.665
Suana	2.174	2.177	4.351
Batununggul	2.951	2.927	5.878
Kutampi	1.832	1.871	3.703
Kutampi Kaler	1.852	1.834	3.686
Ped	2.708	2.729	5.437
Kampung Toyapakeh	412	420	832
Lembongan	2.661	2.623	5.284
Jungutbatu	2.000	2.033	4.033
Nusa Penida	32.033	32.547	64.580

Sumber: Nusa Penida Dalam Angka (2024)

### c. Batas Administratif

Dalam luas Provinsi Bali wilayah daratan sebesar 17.136 Km<sup>2</sup>. Provinsi Bali terbagi menjadi 9 kabupaten. Berdasarkan posisi geografisnya, Provinsi Bali memiliki batas – batas administratif, seperti yang terdapat ada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Batas Wilayah Provinsi Bali

Arah	Batas Wilayah
Utara	Selat Bandung
Timur	Samudera Hindia
Selatan	Samudera Hindia
Barat	Selat Bandung

Sumber: Nusa Penida Dalam Angka (2024)

2. Sarana dan Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan
  - a. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan, khususnya untuk mendukung pelayanan kepada pengguna jasa. Di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, terdapat sarana angkutan penyeberangan yaitu fastboat. Kapal-kapal yang beroperasi di Pelabuhan Sampalan dibagi menjadi 4 operator kapal yang selalu beroperasi, yaitu:

- 1) *The Angkal Fast Cruise*



Gambar 4. 2 Kapal *The Angkal Fast Cruise*

*The Angkal Fast Cruise* adalah kapal yang beroperasi di lintasan Sampalan-Kusamba. Kapal ini tergolong lama di Pelabuhan Sampalan sama seperti Gangga Express. Kapal dibawah naungan The Angkal ini berlabuh tetap di dermaga 1 dan 2. Ketentuan tersebut ditetapkan agar pengoperasian kapal menjadi lebih mudah dan teratur. The Angkal 6 dan 7 merupakan kapal dengan kapasitas terbanyak di Pelabuhan Sampalan.

Tabel 4.4 Data Kapal *The Angkal Fast Cruise*

NO	Nama Kapal	GT	Dimensi (m)			Kapasitas
			P	P	P	
1	The Angkal 1	30	18,53	4,1	1,6	80
2	The Angkal 6	61	21,25	4,9	1,6	158
3	The Angkal 7	66	22	4,8	1,6	185
4	The Angkal 8	66	22	4,8	1,6	185

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

## 2) Gangga Express



Gambar 4.3 Kapal Gangga Express

Gangga Express merupakan salah satu kapal yang beroperasi lama di Pelabuhan Sampalan. Kapal dibawah naungan Gangga Express ini berlabuh tetap di dermaga 3 dan 4. Ketentuan tersebut ditetapkan agar pengoperasian kapal menjadi lebih mudah. Kapal ini melani lintasan Sampalan-Kusamba.

Tabel 4.5 Data Kapal Gangga Express

No	Nama Kapal	GT	Dimensi (m)			Kapasitas
			P	L	T	
1	Gangga Express 5	26	17,3	3,8	1,6	80
2	Gangga Express 8	32	17,6	4	1,5	94
3	Gangga Express 9	53	21,37	4,6	2,0	150
4	Gangga Express 18	32	17,63	4	1,5	99
5	Gangga Express 27	33	18,28	4,10	1,30	94
6	Gangga Express 36	70	22,51	4,9	1,6	156

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

## 3) Idola



Gambar 4.4 Kapal Idola

Idola merupakan kapal yang beroperasi di lintasan Sampalan-Sanur. Selain Sampalan-Sanur, kapal ini juga beroperasi

di lintasan Banjar Nyuh-Sanur. Kapal dibawah naungan PT Idola ini berlabuh bebas di dermaga 1, 2, 3, dan 4 menyesuaikan ketersediaan dermaga. Ketentuan tersebut ditetapkan agar pengoperasian kapal menjadi lebih mudah dan teratur.

Tabel 4.6 Data Kapal Idola

No	Nama Kapal	GT	Dimensi (m)			Kapasitas
			P	L	T	
1	Idola Holiday	29	17,45	4	1,6	75
2	Idola Express	29	17,45	4	1,6	75

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

#### 4) S'Genning



Gambar 4.5 Kapal S'Genning

S'Genning merupakan kapal yang beroperasi di lintasan Sampalan-Sanur. Sama seperti Idola, kapal ini juga beroperasi di lintasan Banjar Nyuh-Sanur. Kapal dibawah naungan S'Genning ini berlabuh bebas di dermaga 1, 2, 3, dan 4 menyesuaikan ketersediaan dermaga. Ketentuan tersebut ditetapkan agar pengoperasian kapal menjadi lebih mudah dan teratur.

Tabel 4.7 Data Kapal S'Genning

No	Nama Kapal	GT	Dimensi (m)			Kapasitas
			P	L	T	
1	S'Genning Diamond	50	20,20	4,8	1,7	120

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

#### b. Prasarana

Prasarana berfungsi untuk menunjang kelancaran kegiatan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan. Pelabuhan penyeberangan ini memiliki peran signifikan dalam mendorong

pertumbuhan ekonomi serta pembangunan di wilayah Kecamatan Nusa Penida.

1) Fasilitas Daratan

a) Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput

Lapangan parkir digunakan untuk parkir kendaraan mobil dan motor yang akan mengantar dan menjemput penumpang.



Gambar 4.6 Lapangan Parkir Roda 2



Gambar 4.7 Lapangan Parkir Roda 4

b) Pura

Pura adalah tempat ibadah yang sangat penting untuk yang menganut agama Hindu. Pura memiliki fungsi sebagai tempat mendekatkan diri dengan Sang Hyang Widhi Wasa, muja Tuhan, dan sebagai tempat untuk mempererat kebersamaan dan persaudaraan umat Hindu.



Gambar 4.8 Pura

c) Ruang Genset

Ruang genset merupakan fasilitas pendukung yang berperan dalam mendukung operasional pelabuhan dengan menyediakan aliran listrik dan air yang memadai. Di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, ruang genset memiliki luas  $35 \text{ m}^2$ , yang dapat dilihat lebih jelas pada gambar berikut.



Gambar 4.9 Gambar Ruang Genset

d) Instalasi Air

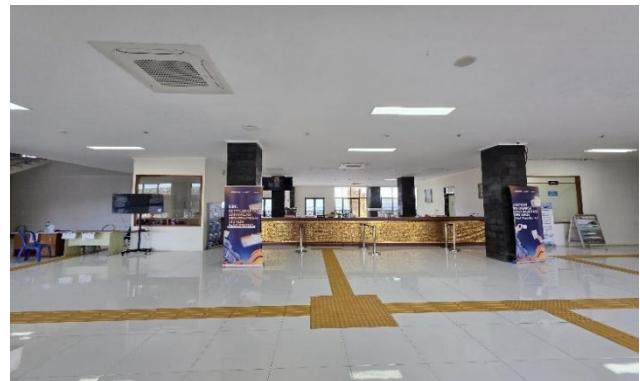
Instalasi air merupakan ruang yang berfungsi sebagai tempat pompa air serta saluran air bersih yang mengalir ke pelabuhan. Instalasi ini memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional pelabuhan. Rumah Pompa pada Pelabuhan Penyeberangan Sampalan memiliki luas  $25 \text{ m}^2$ .



Gambar 4.10 Instalasi Air

e) Loket Penumpang

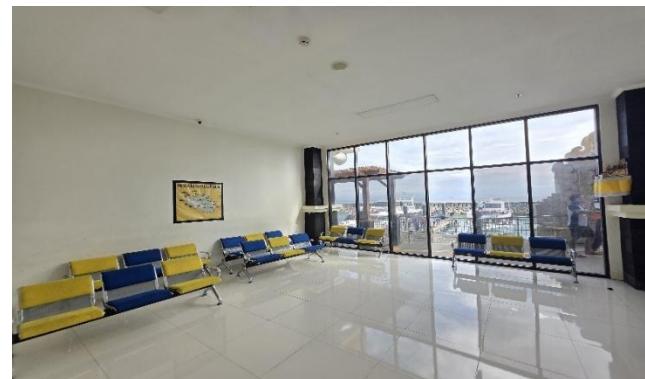
Loket penumpang adalah tempat membeli tiket bagi calon pengguna jasa. Setiap calon penumpang yang akan menaiki kapal wajib untuk memperoleh tiket terlebih dahulu di loket tersebut. Loket penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan terletak di dalam Gedung lantai satu, yang dapat dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4.11 Loket Penumpang

f) Ruang Disabilitas

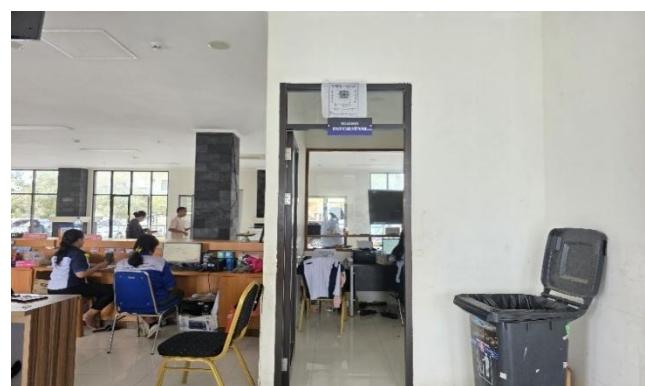
Ruangan ini digunakan untuk ruang tunggu penumpang disabilitas sehingga tidak perlu menunggu di ruang tunggu lantai 2. Akses khusus diberikan agar penumpang disabilitas lebih mudah, aman dan lebih cepat masuk kapal.



Gambar 4.12 Ruang Disabilitas

g) Ruang Informasi

Ruangan informasi adalah ruangan yang menyediakan informasi bagi penumpang yang ingin bertanya/merasa keliru.



Gambar 4.13 Ruang Informasi

h) Ruang Tunggu

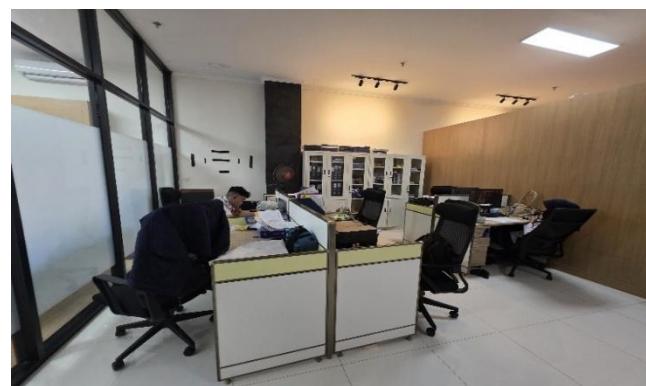
Ruang tunggu dirancang untuk menampung penumpang yang sedang menanti keberangkatan kapal di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan. Di dalam ruang tunggu ini, tersedia kursi-kursi bagi para penumpang yang semuanya dalam kondisi baik dan siap digunakan. Gambar 4.14 memperlihatkan tampilan ruang tunggu ini.



Gambar 4.14 Ruang Tunggu

i) Kantor Administrasi

Kantor administrasi adalah area yang berfungsi sebagai fasilitas untuk mendukung aktivitas administrasi pelabuhan serta operasionalnya. Kantor yang berada di Pelabuhan Sampalan adalah kantor milik BPTD Kelas II Bali.



Gambar 4.15 Kantor Administrasi

j) Ruang CCTV

Ruangan yang menjadi tempat petugas keamanan untuk memonitoring seluruh kegiatan di Pelabuhan Sampalan adalah ruangan CCTV.



Gambar 4.16 Ruang CCTV

k) Ruang Rapat

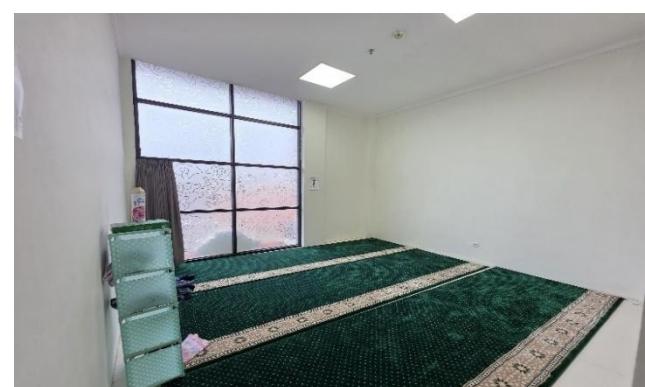
Ruang Rapat merupakan ruangan yang dibangun untuk meningkatkan kegiatan rapat, diskusi dan menyelesaikan suatu permasalahan di satuan pelayanan sampalan.



Gambar 4.17 Ruang Rapat

l) Musala

Musala merupakan fasilitas yang digunakan sebagai tempat untuk shalat di pelabuhan. Musala di Pelabuhan ini sudah bersih, tersedia sajadah dan mempunyai luasan  $28\text{ m}^2$ .



Gambar 4.18 Musala

m) Toilet

Toilet merupakan salah satu fasilitas sanitasi sebagai tempat membuang sisa-sisa metabolisme dari tubuh manusia yang disediakan untuk penumpang. Pelabuhan Sampalan mempunyai toilet untuk laki-laki dan perempuan dengan dalam keadaan baik.



Gambar 4.19 Toilet

n) Gangway

*Gangway* adalah akses yang digunakan penumpang untuk naik dan turun dari pintu portal menuju ke dermaga.



Gambar 4.20 Gangway

2) Fasilitas Perairan

a) Dermaga

Dermaga merupakan prasarana yang sangat penting karena berfungsi sebagai akses kapal untuk bongkar muat penumpang. Pelabuhan Sampalan memiliki 2 dermaga jenis ponton, dengan panjang dan lebar tiap dermaga sebesar 22,1 meter dan 4,1 meter.

Untuk menuju ke dermaga satu harus melalui *gate 1* dan dermaga dua melalui *gate 2*.



Gambar 4.21 Dermaga

b) *Mooring Cleats*

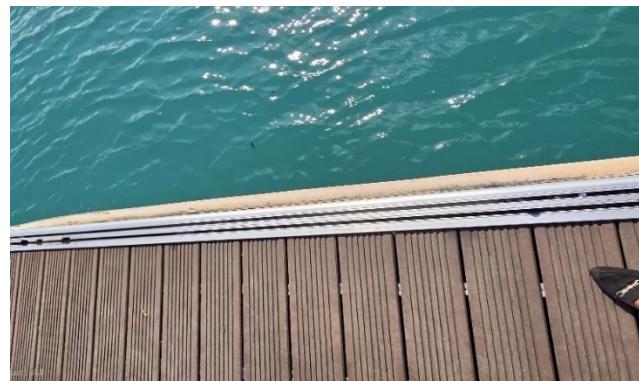
*Mooring Cleats* merupakan fasilitas perairan di pelabuhan yang digunakan untuk tambat kapal saat kapal bersandar di dermaga dan menahan gaya tarikan tali tambat di kapal untuk tetap stabil saat proses sandar di dermaga.



Gambar 4.22 *Mooring Cleats*

c) Fender

Salah satu cara untuk menjaga kapal dan dermaga tetap awet adalah dengan menfasilitasi dermaga dengan fender. Hal ini dilakukan untuk meredam benturan antara kapal dan dermaga. Fender pada pelabuhan Sampalan adalah fender yang terbuat dari bahan karet.



Gambar 4.23 Fender

d) Breakwater

Breakwater atau disebut juga pemecah gelombang adalah prasarana yang dibangun untuk melindungi daerah perairan pelabuhan dengan memecah ombak atau gelombang.



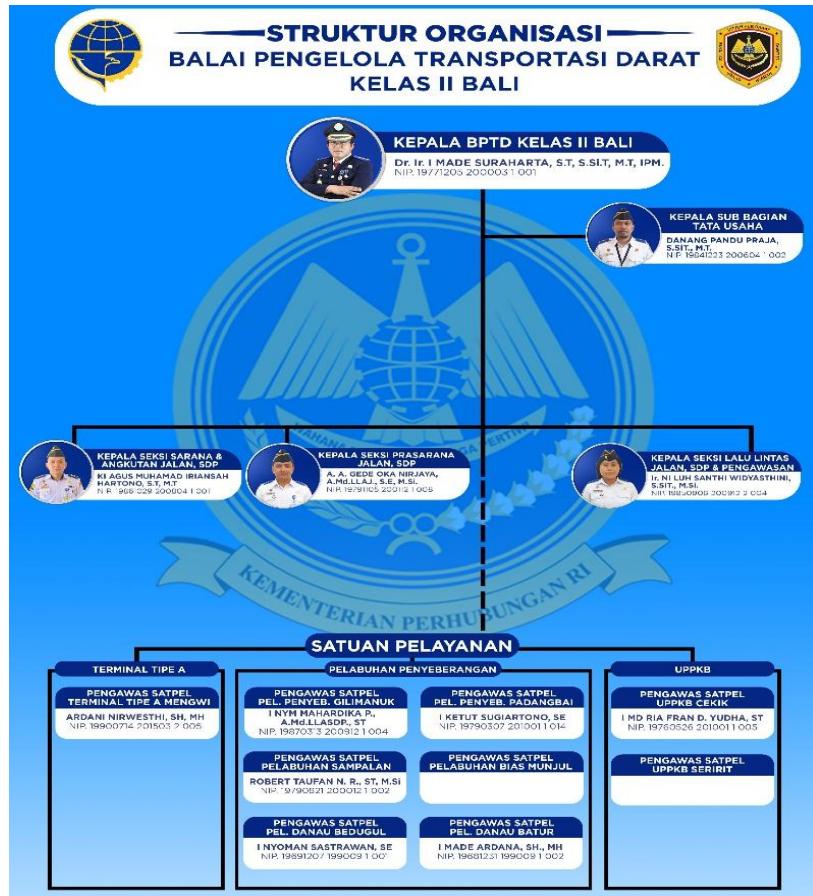
Gambar 4.24 Breakwater

### 3. Instansi Pembina Transportasi

Dalam pelaksanaan pengembangan angkutan penyeberangan di Provinsi Bali ditangani oleh BPTD Kelas II Bali selaku regulator, sedangkan operasionalnya dijalankan oleh unit Pelaksana Teknis di setiap pelabuhan. Pengelolaan keselamatan pelayaran dilakukan oleh administrator pelabuhan melalui syahbandar. Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali bertanggung jawab atas pengelolaan transportasi darat di wilayah Bali sehingga kinerja pelabuhan di Sampalan diawasi oleh BPTD Kelas II Bali.

### a. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang terdapat di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Bali, yang terdiri atas jabatan struktural dan fungsional dapat dilihat pada gambar 4.25.



Gambar 4.25 Struktur Organisasi BPTD Kelas II Bali

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

### b. Tugas dan Wewenang

#### 1) Kepala BPTD

Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat bertanggung jawab untuk melaporkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat tentang hasil pelaksanaan tugas dan fungsi BPTD secara rutin atau kapan pun diperlukan. Kepala BPTD harus menyusun analisis jabatan, peta jabatan, analisis beban kerja, uraian tugas, standar kompetensi jabatan, dan evaluasi jabatan terhadap seluruh jabatan dilingkungan BPTD.

2) Sub Bagian Tata Usaha

Membuat rencana, menyusun program, mengatur anggaran, dan menyiapkan laporan evaluasi kinerja, mengelola keuangan serta penerimaan negara non-pajak, termasuk juga pelaporan sistem akuntansi instansi, urusan terkait sumber daya manusia, hukum, hubungan masyarakat, pengelolaan persuratan, kearsipan, dan dokumentasi, layanan informasi publik, perlengkapan, rumah tangga, serta proses evaluasi dan pelaporan, semua ini berada di bawah tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha.

3) Seksi sarana dan angkutan jalan, Sungai, danau, dan penyeberangan

Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan bertugas melakukan kalibrasi alat uji kendaraan secara berkala serta memeriksa kesesuaian fisik dan desain kendaraan bermotor. Selain itu, seksi ini juga melaksanakan pemeriksaan dan sertifikasi kelaiklautan kapal, melakukan analisis trayek angkutan jalan antarprovinsi dan angkutan yang mendapatkan subsidi dari pemerintah pusat, menetapkan jadwal operasional, memberikan subsidi untuk layanan angkutan jalan dan pelayaran perintis di sungai, danau, serta penyeberangan, serta memberikan dukungan teknis dalam penyediaan sarana transportasi darat dan perairan tersebut

4) Seksi Prasarana jalan, Sungai, danau, dan penyeberangan

Pembangunan, pengembangan, pengoperasian, dan pelayanan jasa terminal tipe A dan terminal barang umum, serta manajemen unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor, hingga pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan, termasuk dukungan teknis untuk fasilitas pendukung dan integrasi moda serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan, semuanya berada di bawah kewenangan Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan.

- 5) Seksi lalu lintas jalan, Sungai, danau, penyeberangan, dan pengawasan

Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan memiliki peran utama dalam pengelolaan dan rekayasa lalu lintas jalan di jaringan jalan nasional. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk penyediaan, pengoperasian, dan pemeliharaan perangkat jalan, tanda-tanda di sungai dan danau, sarana navigasi pelayaran, serta sistem informasi manajemen lalu lintas di wilayah sungai, danau, dan penyeberangan. Seksi ini menangani pula pengerukan dan reklamasi kolam pelabuhan penyeberangan serta alur di sungai dan danau, memberikan rekomendasi kelayakan jalan nasional non-tol, serta menyediakan dukungan teknis terkait perlengkapan jalan, halte, dan tanda-tanda di sungai dan danau. Dalam lingkup pengawasan, mereka bertugas memantau aktivitas perusahaan angkutan jalan, kegiatan karoseri, penyelenggara uji berkala kendaraan bermotor, serta pengelola pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan komersial, termasuk operator kapal, kendaraan di jalan, serta tarif angkutan jalan dan perairan. Seksi ini juga terlibat dalam distribusi subsidi angkutan jalan dan perairan, pengelolaan manajemen lalu lintas, penyediaan perlengkapan jalan, analisis dampak lalu lintas, pemeriksaan teknik kendaraan, serta memastikan kelayakan kapal sungai dan danau, ketepatan jadwal layanan, dan penyaluran subsidi untuk transportasi sungai, danau, dan penyeberangan. Tugas lainnya meliputi pengelolaan sarana bantu navigasi pelayaran, tanda dan halte sungai dan danau, pengerukan, reklamasi alur pelayaran, pemanfaatan bantuan teknis, tugas-tugas kesyahbandaran di pelabuhan sungai dan danau, penegakan hukum terkait pelanggaran aturan lalu lintas dan angkutan, serta pelaksanaan patroli dan pengamanan pelayaran di wilayah sungai, danau, dan penyeberangan.

6) Kelompok jabatan fungsional

Kelompok jabatan fungsional memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan fungsional mereka berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7) Satuan pelayanan

Unit Pelayanan bertanggung jawab dalam menangani sebagian atau seluruh aktivitas pengelolaan terminal tipe A, terminal barang umum, unit pelaksanaan penimbangan kendaraan bermotor, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyeberangan. Tugas mereka juga mencakup pengendalian dan pengawasan keselamatan pada sarana dan prasarana, lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengendalian dan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran angkutan sungai, danau, dan penyeberangan.

#### 4. Produktivitas Angkutan

Berdasarkan data dari Satuan Pelayanan Sampalan, diperoleh data produktivitas penumpang tiga tahun terakhir pada tahun 2024.

a. Data Produktivitas Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang Tahunan

Tabel 4.8 Produktivitas Keberangkatan Penumpang Tahunan

No	Lintasan	Jumlah Keberangkatan Penumpang Dan Trip					
		2022	Trip	2023	Trip	2024	Trip
1	Sampalan – Kusamba	263,802	3,678	361,532	6,011	421,209	6,682
2	Sampalan – Sanur	36,524	376	61,870	1,059	65,496	1,135
3	Sampalan - Gili Trawangan	0	0	0	0	6,258	154
Total		300,326	4,054	423,402	7,070	492,963	7,971

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

Tabel 4.9 Produktivitas Kedatangan Penumpang Tahunan

No	Lintasan	Jumlah Kedatangan Penumpang Dan Trip					
		2022	Trip	2023	Trip	2024	Trip
1	Sampalan – Kusamba	263,341	3,218	388,519	5,982	451,678	6,925
2	Sampalan – Sanur	34,963	269	60,778	1,285	60,940	1,481

No	Lintasan	Jumlah Kedatangan Penumpang Dan Trip					
		2022	Trip	2023	Trip	2024	Trip
3	Sampalan - Gili Trawangan	0	0	0	0	9,079	172
	Total	298,304	3,487	449,297	7,267	521,697	8,578

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

b. Data Produktivitas Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang

Selama 15 hari

Tabel 4.10 Produktivitas Kedatangan Kusamba

Kedatangan (Kusamba-Sampalan)		
Tanggal	Trip	Penumpang
16 April 2025	18	1443
17 April 2025	18	1875
18 April 2025	21	1651
19 April 2025	20	1144
20 April 2025	18	1259
21 April 2025	19	1839
22 April 2025	25	2905
23 April 2025	8	459
24 April 2025	23	1000
25 April 2025	21	1102
26 April 2025	19	1222
27 April 2025	20	1368
28 April 2025	18	1363
29 April 2025	17	1312
30 April 2025	16	942
<b>TOTAL</b>	281	20884

Tabel 4.11 Produktivitas Keberangkatan Kusamba

Keberangkatan (Sampalan-Kusamba)		
Tanggal	Trip	Penumpang
16 April 2025	17	929
17 April 2025	18	1227
18 April 2025	18	958
19 April 2025	19	1786
20 April 2025	18	846

Keberangkatan (Sampalan-Kusamba)		
Tanggal	Trip	Penumpang
21 April 2025	17	701
22 April 2025	18	317
23 April 2025	6	363
24 April 2025	27	3289
25 April 2025	21	2284
26 April 2025	18	1548
27 April 2025	22	1779
28 April 2025	18	1434
29 April 2025	18	1225
30 April 2025	15	919
<b>TOTAL</b>	270	19605

Tabel 4.12 Produktivitas Kedatangan Sanur

Kedatangan (Sanur-Sampalan)		
Tanggal	Trip	Penumpang
16 April 2025	3	153
17 April 2025	3	144
18 April 2025	2	135
19 April 2025	4	184
20 April 2025	4	109
21 April 2025	4	137
22 April 2025	4	177
23 April 2025	1	46
24 April 2025	2	66
25 April 2025	4	124
26 April 2025	3	79
27 April 2025	4	107
28 April 2025	4	113
29 April 2025	4	175
30 April 2025	4	134
<b>TOTAL</b>	50	1883

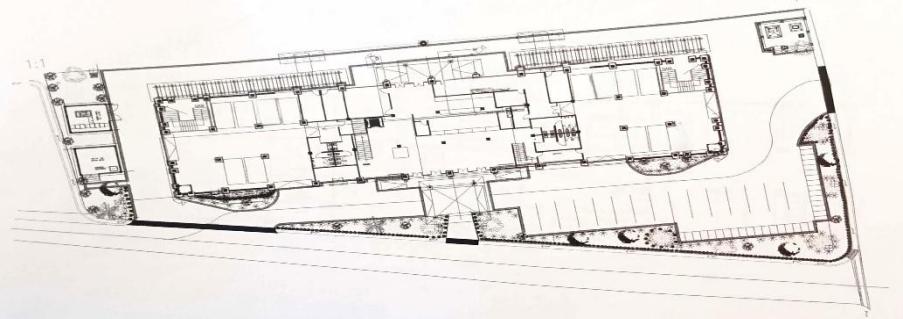
Tabel 4.13 Produktivitas Keberangkatan Sanur

Keberangkatan (Sampalan-Sanur)		
Tanggal	Trip	Penumpang
16 April 2025	3	153
17 April 2025	2	146
18 April 2025	2	146
19 April 2025	3	200
20 April 2025	3	105
21 April 2025	3	188
22 April 2025	3	209
23 April 2025	1	76
24 April 2025	0	0
25 April 2025	3	204
26 April 2025	3	104
27 April 2025	3	184
28 April 2025	3	149
29 April 2025	3	171
30 April 2025	3	126
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>2161</b>

## 5. Jaringan Alur Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan

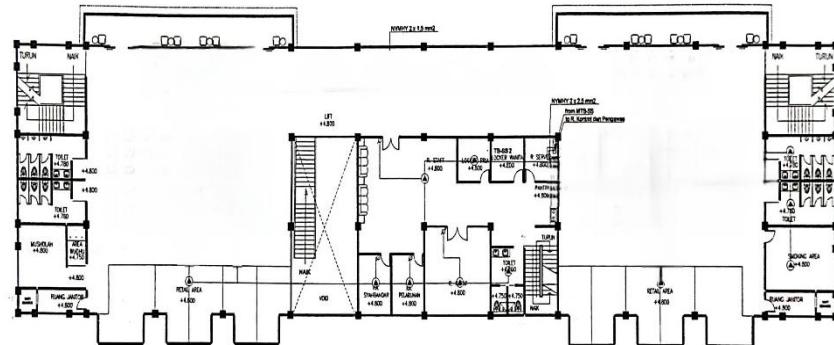
Rute pelayaran atau disebut juga alur pelayaran adalah penunjang penyelenggaraan operasi angkutan di perairan yang aman dan bebas hambatan untuk dilalui kapal. Pada pelabuhan Sampalan terdapat Penyeberangan lintasan Sampalan - Kusamba dan Sampalan – Sanur.

### a. *Layout Pelabuhan Penyeberangan Sampalan*



Gambar 4.26 Layout Lantai 1 (Satu) Pelabuhan Sampalan

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)



Gambar 4.27 Layout Lantai 2 (Dua) Pelabuhan Sampalan

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

#### b. Peta Lintasan

Pada Pelabuhan Penyeberangan Sampalan terdapat dua lintasan penyeberangan, seperti pada gambar 4.28.



Gambar 4.28 Jaringan Lintasan Pelabuhan Sampalan

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

Waktu tempuh pada Lintasan Penyeberangan Sampalan dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.14 Waktu Tempuh Lintasan

Lintasan	Sampalan-Kusamba	Sampalan-Sanur
Jumlah Kapal	15	4
Jumlah Trip (PP)	43	6
Waktu Tempuh	20 menit	45 menit

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

c. Jadwal Keberangkatan

Berikut jadwal Keberangkatan *Fastboat* di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan:

Tabel 4.15 Jadwal Keberangkatan

No	Agen	Trayek (Kapal)	Rute		Jadwal Keberangkatan		Harga
			Asal	Tujuan	Hari	Jam	
1	Gangga	Gangga	Kusamba	Sampalan	All Day	06.30	Rp. 75.000
						07.00	
						08.00	
						09.00	
						10.30	
			Sampalan	Kusamba	All Day	12.30	Rp. 75.000
						14.00	
						15.45	
						17.00	
						06.30	
2	Angkal	Angkal	Kusamba	Sampalan	All Day	07.00	Rp. 75.00
						07.30	
						08.00	
						09.30	
						11.00	
			Sampalan	Kusamba	All Day	13.00	Rp. 75.00
						15.00	
						16.00	
						06.30	
						07.00	

No	Agen	Trayek (Kapal)	Rute		Jadwal Keberangkatan		Harga
			Asal	Tujuan	Hari	Jam	
						12.45	
						14.30	
						16.00	
3	Idola	Idola	Sanur	Sampalan	All Day	08.15	Rp. 100.000
						14.00	
			Sampalan	Sanur	All Day	13.00	Rp. 100.000
						16.30	
4	S'Gening	S'Gening	Sanur	Sampalan	All Day	08.00	Rp. 100.000
			Sampalan	Sanur	All Day	16.45	

Sumber: BPTD Kelas II Bali (2025)

## B. Analisis

### 1. Penyajian Data

#### a. Data Produktivitas 15 Hari Di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan

Tabel 4.16 Produktivitas 15 Hari

Tanggal	Kedatangan Penumpang		Keberangkatan Penumpang	
	Kusamba-Sampalan	Sanur-Sampalan	Sampalan-Kusamba	Sampalan-Sanur
16-Apr-25	1443	153	929	153
17-Apr-25	1875	144	1227	146
18-Apr-25	1651	135	958	146
19-Apr-25	1144	184	1786	200
20-Apr-25	1259	109	846	105
21-Apr-25	1839	137	701	188
22-Apr-25	2905	177	317	209
23-Apr-25	459	46	363	76
24-Apr-25	1000	66	3289	0
25-Apr-25	1102	124	2284	204
26-Apr-25	1222	79	1548	104
27-Apr-25	1368	107	1779	184
28-Apr-25	1363	113	1434	149
29-Apr-25	1312	175	1225	171
30-Apr-25	942	134	919	126
Total	20884	1883	19605	2161
Total keseluruhan			44.533	

Data produktivitas penumpang selama 15 hari adalah 44.533 penumpang.

b. Data Pemenuhan Pelayanan Penumpang Berdasarkan Indikator Penilaian yang Terlampir pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024

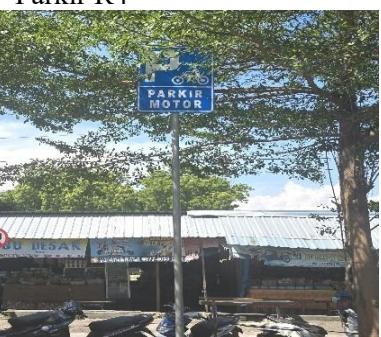
Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui berbagai metode, termasuk metode observasi, dokumentasi, dan analisis. Peneliti mempelajari keadaan Pelabuhan Fastboat Sampalan, khususnya mengenai infrastruktur dan cara pelayanan penumpang dengan metode observasi. Sedangkan, metode dokumentasi dimanfaatkan oleh peneliti untuk mencatat serta mendokumentasikan fasilitas yang ada di Pelabuhan Sampalan. Metode analisis digunakan peneliti untuk menganalisis apakah Pelabuhan Sampalan telah sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang terdapat pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Peneliti dibantu dengan alat survei berupa lux meter untuk mengetahui intensitas cahaya pada suatu ruangan, thermometer ruangan untuk mengukur suhu pada ruangan, dan Sound level meter untuk mengukur kebisingan.

1) Pelayanan Penumpang pada Area Parkir Pengantar dan Penjemput

Pelayanan penumpang di pelabuhan pada area parkir pengantar dan penjemput berdasarkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kehandalan keteraturan dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17 Pelayanan Penumpang pada Area Parkir

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
Aspek Keselamatan					
1.	Petunjuk Area Parkir	Tersedianya petunjuk berupa rambu parker	✓	-	- Parkir R2
		Kondisi baik dan mudah terbaca	✓	-	
		Penempatan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan	-	✓	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
					 <p>- Parkir R4</p>  <p>Tersedia petunjuk area parkir berupa rambu parkir dalam keadaan kondisi baik dan mudah terbaca, tetapi penempatannya tidak terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan.</p>
Total			2	1	
<b>Aspek Keamanan</b>					
1.	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓	-	 <p>Tersedia 2 (Dua) fasilitas CCTV di tempat parkir R2 yang terhubung dengan ruang pemantauan</p>
		Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal parkir secara keseluruhan	-	✓	
2.	Terdapat petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	✓	-	 <p>Tersedia petugas keamanan</p>
3.	Terdapat Rambu	Tersedianya Rambu Zonasi A1	-	✓	Tidak terdapat rambu petunjuk zonasi

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan	
			S	TS		
	petunjuk Zonasi	Kondisi baik dan dimensi sesuai kebutuhan rambu Petunjuk	-	✓		
Total			2	3		
<b>Aspek Kenyamanan</b>						
1.	Kebersihan area parkir	Bersih dan tidak terdapat sampah pada area parkir kendaraan	✓	-	Kondisi areal parkir dalam keadaan bersih dan tidak terdapat sampah pada areal parkir kendaraan.	
2.	Petugas kebersihan	Tersedianya petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	✓	-	 Tersedia petugas kebersihan pada area parkir kendaraan	
3.	Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Tersedianya tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan	✓	-	 Tersedia tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi sesuai kebutuhan	
		Tempat sampah tidak rusak/dapat dipakai	✓	-		
		Ditempatkan dilokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓	-		
Total			5	0		
<b>Aspek Kehandalan Keteraturan</b>						
1.	Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	Kondisi perkerasan areal parkir baik atau areal yang rusak <10% total luasan	✓	-	- Parkir R4 	
		Tidak terdapat genangan melebihi <10% total luasan	✓	-	- Parkir R2 	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
					 Terdapat lahan parkir yang memadai dalam kondisi baik.
2.	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Tersedianya jalur masuk dan keluar kendaraan	✓	-	- Pintu Masuk 
		Lebar jalur memadai	✓	-	- Pintu Keluar 
3.	Tersedianya petugas pengatur	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat	✓	-	Tersedia jalur masuk dan keluar kendaraan yang dijaga oleh petugas yang berseragam. 
Total			5	0	Tersedia petugas pengatur

## 2) Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal

Pelayanan penumpang di pelabuhan pada area gedung terminal berdasarkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan keterjangkauan, kehandalan keteraturan dan kesetaraan, dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Pelayanan Penumpang pada Area Gedung Terminal

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
<b>Aspek Keselamatan</b>					
1.	Alat pemadam kebakaran	Tersedianya APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit	✓	-	Tersedia 6 (Enam) APAR di Gedung terminal penumpang
		Apar bisa dipakai	✓	-	
		Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat dan dijangkau	✓	-	
2.	Petunjuk jalur evakuasi	Tersedia petunjuk arah jalur evakuasi sesuai dengan kebutuhan	-	✓	Tidak terdapat petunjuk jalur evakuasi
		Mudah terbaca	-	✓	
		Ditempatkan di lokasi yang dapat dilihat yang menginformasikan posisi jalur evakuasi	-	✓	
3.	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Tersedianya obat-obatan sesuai standar P3K	-	✓	Tidak terdapat perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
		Obat-obatan layak dikonsumsi dan tidak expired	-	✓	
		Ditempatkan pada klinik atau lokasi lainnya yang dapat dilihat dan dijangkau	-	✓	
4.	Klinik/pos Kesehatan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	-	✓	Tidak terdapat Klinik/pos Kesehatan
		Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dalam klinik	-	✓	
		Posisi Klinik/Pos kesehatan mudah	-	✓	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
		dilihat dan dijangkau			
5.	Kursi Roda	Tersedianya kursi roda dan petugas yang membantu	✓	-	 Tersedia kursi roda dalam kondisi baik dan petugas yang membantu
		Kursi roda dapat berfungsi dengan baik	✓	-	
Total			5	9	

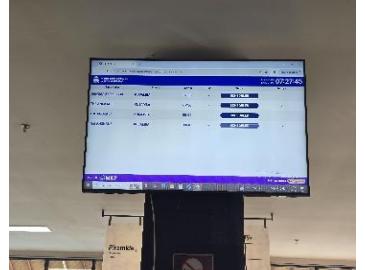
#### Aspek Keamanan

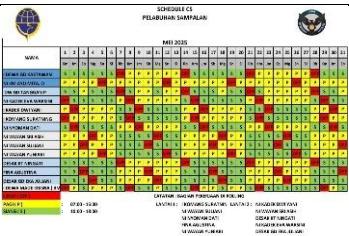
1.	Petugas Keamanan	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas	✓	-	 Tersedia petugas berseragam/beridentitas
2.	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓	-	 Tersedia Fasilitas CCTV dalam keadaan baik yang ditempatkan di lokasi strategis dan dapat melihat ruang tunggu penumpang
		Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	✓	-	
		Ditempatkan di lokasi strategis (minimal dapat melihat ruang tunggu penumpang)	✓	-	
3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Tersedianya petunjuk zonasi A2 pada ruang tunggu	-	✓	Tidak terdapat rambu petunjuk zonasi
		Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu petunjuk	-	✓	

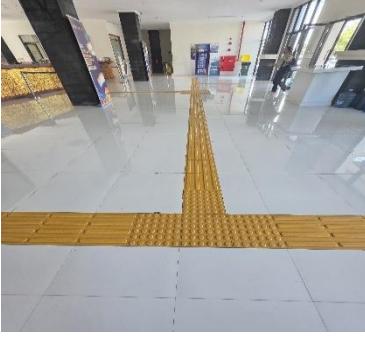
No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan		
			S	TS			
Total			4	2			
<b>Aspek Kenyamanan</b>							
1.	Ruang Tunggu	Terdapat ruang tunggu penumpang dengan luasan yang memadai dan/atau 1 (satu) orang minimum 0,5 m <sup>2</sup>	✓	-	 <p>Terdapat ruang tunggu penumpang dengan areal bersih dan tidak berbau.</p>		
		Areal bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dalam areal penumpang	✓	-			
2.	Fasilitas pengatur suhu	Terdapat fasilitas pengatur suhu (AC, kipas angin, dll)	✓	-	 <p>- Kipas Angin</p>  <p>- AC</p> <p>Terdapat Fasilitas pengatur suhu seperti AC Cassette sebanyak 24 buah dan kipas angin sebanyak 6 buah</p>		
		Berfungsi dengan baik dengan suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	-	✓			
3.	WC/kamar mandi	Tersedia 1 (satu) kamar mandi/WC untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi/WC pria	✓	-	 <p>- Kamar mandi pria</p>		

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
					<p>- Kamar mandi Wanita</p>  <p>Tersedia kamar mandi Pria dan Wanita</p>
			✓	-	<p>- Tersedia air bersih,  - WC/Kamar mandi bersih dan tidak berbau</p> <p>Tersedia air bersih dan keadaan WC/Kamar mandi bersih dan tidak berbau.</p>
4.	Lampu penerangan	Tersedia pada tiap ruang gedung terminal penumpang	✓	-	 <p>Tersedia lampu penerangan</p>
		Intensitas cahaya 200-300 lux	✓	-	
5.	Ruang peribadatan / tempat ibadah	Tersedia Ruang Peribadatan/ Tempat Ibadah	✓	-	<p>- Musholla</p>  <p>- Pura</p>

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan	
			S	TS		
						
			✓	-	Areal bersih dan tidak berbau yang berasal dalam Tempat Ibadah	
			✓	-	Berada di dalam gedung terminal dan/atau diluar gedung terminal yang masih dalam kawasan pelabuhan	
6.	Pelayanan penanganan sampah	Tersedianya petugas dan peralatan penangan sampah dengan jumlah yang memadai	✓	-		
		Petugas kompeten dalam pengelolaan sampah serta peralatan dapat berfungsi, Tidak menimbulkan bau yang berlebihan sampai mengganggu kenyamanan pengguna jasa.	✓	-	Tersedia petugas yang kompeten dan peralatan penangan sampah serta peralatan yang berfungsi	
Total			12	1		
<b>Aspek Kemudahan Keterjangkauan</b>						
1.	Loket pembelian tiket	Tersedianya loket pembelian tiket/mesin pencetak tiket (untuk pelabuhan yang telah menggunakan sistem penjualan tiket online) untuk penumpang pejalan kaki	✓	-		

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan	
			S	TS		
		yang dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan			 Tersedia loket pembelian tiket yang mudah terlihat dan terjangkau	
		Mudah terlihat dan terjangkau	✓	-		
Total			2	0		
<b>Aspek Keteraturan</b>						
1.	Tersedianya petugas	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat/standby	✓	-	 Terdapat petugas berseragam dan standby	
2.	Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	Informasi perjalanan keberangkatan/ kedatangan kapal yang disampaikan dalam bentuk Audio Speaker dan/atau Layar Visual didalam pelabuhan Penyeberangan	✓	-	- Audio speaker 	
		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB/ lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi dalam bentuk Visual dapat terbaca dengan baik	✓	-	- Layar visual  Terdapat informasi melalui audio speaker yang terdengar dengan jelas dan layar visual yang dapat terbaca dengan baik. Di dalam terminal intensitas suara saat ada informasi yaitu 74,8 dB dan saat tidak ada informasi yaitu 44,6 dB dalam kondisi baik.	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
3.	Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi dalam bentuk Audio maupun Visual yang disampaikan didalam pelabuhan penyeberangan	-	✓	Tidak terdapat Informasi Angkutan Lanjutan
		Tulisan mudah terbaca dan/atau suara audio dapat didengar dengan jelas	-	✓	
		Penempatan di tempat strategis	-	✓	
4.	Jadwal Penanganan Sampah	Adanya jadwal pengangkutan sampah keluar area gedung terminal yang teratur untuk mencegah penumpukan sampah di gedung terminal	✓	-	 <p>CALENDAR 1.1 PEMERIKSAAN SAMPAH</p> <p>MAY 2023</p> <p>NOTE: WAKTU HARI BEBAS &amp; TIDAK ADA PENGETAHUAN DENGAN JADWAL SAMPAH</p> <p>LATIHAN: SAMPAH PERTAMA DI RAK 1 SAMPAH KEDUA DI RAK 2 SAMPAH KETIGA DI RAK 3 SAMPAH KEEMPAT DI RAK 4 SAMPAH KEMBALI DI RAK 5</p>
Total			4	3	

Aspek Kesetaraan					
1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difable) berupa guiding block dan /atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk diluar bangunan)	✓	-	 <p>Pada Gedung terminal tersedia jalur khusus berupa guiding block yang dapat digunakan penumpang cacat (difable)</p>
		Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (ramp dan/atau guiding block) dapat digunakan	✓	-	
2.	Ruang Ibu dan Anak	Tersedianya ruang dan fasilitas (sofa/kursi, meja/box anak) untuk kebutuhan Ibu dan Anak	-	✓	Tidak tersedia ruang ibu dan anak
		Ruang bersih, penerangan cukup, serta fasilitas tidak rusak dan dapat digunakan	-	✓	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
	Total		2	2	

Adapun evaluasi pelayanan penumpang di area gedung terminal pelabuhan terkait aspek kenyamanan dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

1) Analisis kesesuaian luas ruang tunggu

Pada Pelabuhan Sampalan terdapat ruang tunggu dengan luas 648 m<sup>2</sup>. Dari indikator penilaian Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, luasan areal yang dibutuhkan satu orang sebesar 0,5 m<sup>2</sup>.

Berdasarkan data produktivitas penumpang, jumlah penumpang tertinggi tercatat pada tanggal 24 April 2024 sebanyak 3.289 orang dengan 23 trip operasi. Dari data kapal sebelumnya, diketahui kapasitas angkut penumpang terbesar adalah 120 orang. Berdasarkan data tersebut, luasan ruang tunggu dapat dihitung menggunakan rumus 3.2 sebagai berikut:

$$A_1 = 0,5 \text{ m}^2 \times 120 \times 2 \times 1,0 \times 1,2$$

$$A_1 = 144 \text{ m}^2$$

Oleh karena itu, luasan ruang tunggu di Pelabuhan Sampalan sesuai dengan Peraturan Dirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2) Fasilitas pengatur suhu

Pada survei ini dilakukan 2 kali pengukuran titik suhu pada pukul 12.00 WIB dan 14.30 WIB. Adapun rincian hasil data suhu ruang tunggu dapat dilihat pada tabel 4.19 dan tabel 4.20.

Tabel 4.19 Survei Suhu Ruangan di Pelabuhan Sampalan pada Jam 12.00 WIB

Titik	Tanggal						
	14 Juli	15 Juli	16 Juli	17 Juli	18 Juli	19 Juli	20 Juli
1	32,1°	30,8°	33,2°	33,2°	32,2°	33°	33,2°
2	32,3°	30,9°	33,4°	33,2°	32,1°	33,2°	33,2°
3	32,2°	31,1°	33,2°	33,3°	32,1°	32,8°	33,3°
4	32,5°	31,2°	33,3°	33,4°	32,5°	32,9°	33,2°
5	32,4°	31,2°	33,1°	33,4°	32,6°	33,1°	33,4°
6	32,5°	31,1°	33,2°	33,5°	32,7°	33,2°	33,5°
7	32,2°	31°	33,2°	33,1°	32,2°	33,1°	33,3°
8	32°	31,2°	33,3°	33,2°	32,2°	32,9°	33,2°
9	32,2°	31,3°	33,1°	33,3°	32,4°	33,2°	33,1°
10	32,1°	31,1°	33,1°	33,4°	32,5°	33,2°	33,3°
11	32,3°	31,1°	33,2°	33,3°	32,4°	33,2°	33,3°
12	32,4°	31,2°	33,2°	33,3°	32,4°	33,1°	33,4°
Rata-rata	32,3°	31,1°	33,2°	33,3°	32,4°	33,1°	33,3°

Tabel 4.20 Survei Suhu Ruangan di Pelabuhan Sampalan pada Jam 14.30 WIB

Titik	Suhu (°C)						
	14 Juli	15 Juli	16 Juli	17 Juli	18 Juli	19 Juli	20 Juli
1	33,1°	28,2°	31,8°	32°	31,1°	32,5°	30,8°
2	33,1°	28,3°	31,7°	32,1°	31,2°	32,2°	31,2°
3	33,2°	28,2°	31,9°	32,3°	31,3°	31,8°	30,8°
4	33,3°	28,5°	32,2°	32,9°	31,2°	31,9°	30,9°
5	33°	28,4°	32,1°	32,8°	31,4°	32,1°	31,1°
6	33,2°	28,5°	32,3°	32,6°	31,5°	32,2°	31,2°
7	33,2°	28,2°	31,8°	32,1°	31,3°	32,1°	31,1°
8	33,3°	28°	31,6°	32,2°	31,2°	31,9°	30,9°
9	33,1°	28,2°	31,6°	32,3°	31,1°	32,2°	31,2°
10	33,2°	28,1°	31,7°	32,4°	31,3°	31,7°	31,2°
11	33,2°	28,3°	31,6°	32,3°	31,3°	32,2°	31,2°
12	33,3°	28,4°	31,9°	32,3°	31,4°	32,1°	31°
Rata-rata	33,2°	28,3°	31,9°	32,4°	31,3°	32,1°	31,1°

Berdasarkan hasil penelitian suhu pada Pelabuhan Sampalan didapat bahwa suhu pada ruang tunggu melebihi 27°C. Pada ruang tunggu terdapat fasilitas AC dalam kondisi rusak dan fasilitas kipas angin tetapi tidak dapat membuat suhu pada ruang tunggu normal tidak melebihi 27°C.

### 3) Lampu Penerangan

Fasilitas lampu penerangan pada ruang tunggu di Pelabuhan Sampalan terdapat 54 lampu penerangan yang masing masing memiliki intensitas cahaya yang berbeda. Kesesuaian intensitas cahaya lampu penerangan di ruang tunggu, dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.21 Survei Intensitas Cahaya di Gedung

Terminal Penumpang

Titik	Intensitas Cahaya (lux)
1	215,9
2	217,5
3	217,6
4	218,6
5	222,8
6	214
7	217,4
8	219,1
9	221,8
10	217,2
11	219
12	223,1
Rata-Rata	218,7

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa rata-rata intensitas cahaya di ruang tunggu adalah 218,28 Lux. Berdasarkan tolok ukur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, penerangan di ruang tunggu Pelabuhan Sampalan sesuai dengan peraturan bahwa Intensitas cahaya pada ruang tunggu sebesar 200-300 lux.

### 4) Analisis fasilitas WC/kamar mandi

Dari hasil survei 15 hari didapatkan data penumpang terbanyak di jam keberangkatan pada pukul 16.00 WIB sebanyak 219 penumpang. Penumpang laki-laki sebanyak 127 orang dan penumpang wanita sebanyak 92 orang.

Berdasarkan indikator penilaian Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, ketersediaan fasilitas WC/kamar mandi untuk 50 orang penumpang laki-laki yaitu 1 (satu) kamar mandi dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali kamar mandi /WC pria. Maka kebutuhan toilet laki-laki adalah :

$$\frac{127}{50} = 2,54 \approx 3 \text{ toilet}$$

kebutuhan toilet wanita adalah :

$$2 \times \text{toilet laki-laki} = 2 \times 3$$

$$= 6 \text{ toilet}$$

Pada pelabuhan sampalan terdapat 6 WC pria dan 6 WC wanita dalam keadaan baik dan memadai.

### 3) Pelayanan Penumpang di *Gangway*

Pelayanan penumpang di area *gangway* pelabuhan yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan akses, keandalan, keteraturan, dan kesetaraan, dapat dilihat pada tabel 4.22.

Tabel 4.22 Pelayanan Penumpang pada Area *Gangway*

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
<b>Aspek Keselamatan</b>					
1.	Railing pagar dan kanopi	Tersedianya railing pagar dan kanopi bagi penumpang pejalan kaki	✓	-	<p>- Railing pagar</p> 
		Baik, tidak mengalami kerusakan	✓	-	<p>- Kanopi</p> 
					Tersedia railing pagar dan kanopi bagi penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan	
			S	TS		
					pejalan kaki dalam kondisi baik.	
Total			2	0		
<b>Aspek Keamanan</b>						
1.	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang pemantauan	✓	-	Tidak tersedia fasilitas CCTV area <i>gangway</i>	
		Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	-	✓		
		Ditempatkan di lokasi strategis (dapat melihat aktivitas penumpang di <i>gangway</i> )	-	✓		
2.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Tersedianya Rambu Petunjuk Zonasi A3	-	✓	Tidak Terdapat Rambu petunjuk Zonasi A3	
		Kondisi baik dan dimensi sesuai ketentuan rambu Petunjuk	-	✓		
Total			1	4		
<b>Aspek Kenyamanan</b>						
1.	Lampu Penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang <i>gangway</i>	-	✓	Tidak tersedia lampu penerangan dengan jumlah yang memadai sesuai panjang <i>gangway</i>	
		Intensitas cahaya >50 lux	✓	-		
Total			1	1		
<b>Aspek Kemudahan Keterjangkauan</b>						
1.	Koridor/Elevated Gangway	Tersedianya Koridor / Elevated <i>Gangway</i> (beserta Ruang Kontrol Hydraulic) untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal	✓	-	 Terdapat Koridor <i>Gangway</i> dalam kondisi baik untuk penumpang pejalan kaki naik ke atas kapal pada pelabuhan fast boat.	
		Baik, dapat digunakan	✓	-		
Total			2	0		
<b>Aspek Kehandalan Keteraturan</b>						

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
1.	Tersedianya petugas	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas	✓	-	 <p>Tersedia petugas berseragam dan beridentitas</p>
Total			1	0	
<b>Aspek Kesetaraan</b>					
1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)	Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difable) berupa guiding block dan /atau bidang miring (ramp) dengan sudut kemiringan maksimal 7° (dalam bangunan) dan maksimal 6° (untuk diluar bangunan)	✓	-	 <p>Tersedianya jalur khusus untuk penumpang cacat (difable) berupa guiding block diluar bangunan dengan sudut kemiringan sebesar 5,31° Kata pak Bambang 5,33</p>
		Jalur pejalan kaki bagi disabilitas (ramp dan/atau guiding block) yang dapat digunakan	✓	-	
Total			2	0	

4) Pelayanan Penumpang di Area Titik Kumpul Evakuasi (*Muster station*)

Pelayanan penumpang di pelabuhan pada area titik kumpul evakuasi (*Muster station*) berdasarkan aspek keselamatan dan keamanan, dapat dilihat pada tabel 4.23.

Tabel 4.23 Pelayanan Penumpang pada Area Titik Kumpul Evakuasi

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan
			S	TS	
<b>Aspek Keselamatan</b>					
1.	Lokasi dan sterilisasi Lokasi dan sterilisasi	Tersedianya area <i>Muster station</i> yang aman dan Aksesibel	✓	-	
		Kondisi perkerasan areal	✓	-	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kesesuaian		Keterangan	
			S	TS		
		<i>Muster station</i> baik atau areal yang rusak <10% total luasan			 <p>Tersedia area <i>Muster station</i> dengan kondisi baik dan mudah diakses</p>	
		Mudah diakses namun cukup berjarak dari bangunan/benda tinggi, keras, tajam atau berbahaya yang memungkinkan melukai penumpang yang berkumpul saat terjadi keadaan darurat	✓	-		
2.	Rambu Petunjuk	Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukkan Area <i>Muster station</i>	✓	-	 <p>Tersedia rambu petunjuk yang menunjukkan Area <i>Muster station</i> dengan kondisi baik dan penempatan terlihat jelas</p>	
		Kondisi baik dengan ukuran rambu sesuai ketentuan	✓	-		
		Penempatan terlihat jelas	✓	-		
Total			6	0		
<b>Aspek Keamanan</b>						
1.	Fasilitas CCTV	Tersedia minimal 1 CCTV dan terhubung dengan ruang Pemantauan	-	✓	Tidak tersedia Fasilitas CCTV	
		Berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan	-	✓		
		Ditempatkan di lokasi yang dapat melihat areal <i>Muster station</i> secara keseluruhan	-	✓		
Jumlah			0	3		

### c. Data Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner

Data ini berasal dari penyebaran kuisioner uji coba kepada 30 responden. Langkah ini dilaksanakan sebelum kuisioner tersebut

dibagikan kepada banyak responden lainnya. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner dapat digunakan dan hasilnya terpercaya. Setelah itu, data jawaban responden uji coba diinput ke dalam *Microsoft Excel* dan kemudian dianalisis dengan SPSS..

### 1) Uji Validitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi 5% dan melakukan uji coba kuesioner pada 30 responden, sehingga nilai r tabel yang digunakan adalah 0,361. Dalam penentuan r hitung menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 30 dengan menginput jawaban responden ke SPSS versi 30. Tahap berikutnya dalam analisis data adalah dengan membuka menu *Analyze*, memilih *Correlate*, lalu klik *Bivariate*. Selanjutnya, SPSS akan menampilkan output yang memuat nilai koefisien korelasi (r hitung). Nilai r tabel dapat ditemukan pada lampiran 3, sedangkan data hasil uji validitas kuesioner tentang tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan penumpang disajikan pada tabel 4.24.

Tabel 4.24 Data Uji Validitas Atribut Kuesioner

Penumpang

Nomor Instrumen	r hitung	
	Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan
X01	0.583	0.583
X02	0.732	0.740
X03	0.652	0.572
X04	0.649	0.679
X05	0.580	0.558
X06	0.549	0.632
X07	0.612	0.562
X08	0.704	0.572
X09	0.652	0.730
X10	0.545	0.581
X11	0.603	0.599
X12	0.574	0.821
X13	0.621	0.619
X14	0.622	0.685

Nomor Instrumen	r hitung	
	Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan
X15	0.666	0.608
X16	0.722	0.549
X17	0.731	0.740
X18	0.626	0.672
X19	0.549	0.707
X20	0.623	0.618
X21	0.622	0.739
X22	0.503	0.622
X23	0.617	0.743
X24	0.660	0.707
X25	0.588	0.769
X26	0.548	0.659
X27	0.562	0.676
X28	0.639	0.596
X29	0.660	0.707
X30	0.684	0.522
X31	0.643	0.660
X32	0.611	0.557
X33	0.761	0.740
X34	0.626	0.693
X35	0.503	0.570
X36	0.611	0.544
X37	0.519	0.624
X38	0.642	0.591
X39	0.658	0.677
X40	0.565	0.553
X41	0.732	0.761

## 2) Uji Reliabilitas X

Nilai Cronbach Alpha didapatkan dengan cara meng-input jawaban responden ke aplikasi SPSS versi 30. Langkah selanjutnya adalah memilih menu *Analyze*, kemudian *Scale*, dan klik *Reliability Analysis*. Selanjutnya, SPSS akan menghasilkan output yang berisi nilai *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4.25 Data Uji Reliabilitas Kuesioner Penumpang

<i>Cronbach Alpha</i>	
Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
0,959	0,965

#### d. Data Tingkat Kepuasan Penumpang

Data ini diperoleh dari hasil pengumpulan jawaban kuesioner dari seluruh sampel persepsi penumpang, setelah itu jawaban pelayanan setiap atribut di rata-ratakan. Data ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) menurut persepsi pengguna jasa. Dengan data ini maka didapatkan tingkat kepuasan pengguna jasa dan dapat mengidentifikasi atribut-atribut layanan mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan dan mana yang sudah berjalan baik.

Tabel 4.26 Data Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Rata-rata Skor Kinerja/ <i>Mean Satisfaction Score (MISS)</i>	Rata-rata Skor Kepentingan/ <i>Mean Importance Scere (MIS)</i>
1	3.06	3.33
2	3.03	3.31
3	3.09	3.24
4	2.01	3.24
5	3.04	3.22
6	3.07	3.24
7	3.05	3.24
8	3.09	3.34
9	3.09	3.36
10	3.08	3.33
11	3.09	3.43
12	2.09	3.22
13	2.09	3.21
14	2.02	3.24
15	3.06	3.25
16	3.09	3.34
17	3.04	3.31
18	2.01	3.24

Atribut	Rata-rata Skor Kinerja/ <i>Mean Satisfaction Score</i> (MISS)	Rata-rata Skor Kepentingan/ <i>Mean Importance Scere</i> (MIS)
19	3.06	3.29
20	2.12	3.47
21	3.09	3.25
22	3.09	3.27
23	3.12	3.35
24	3.05	3.29
25	3.19	3.42
26	3.10	3.34
27	3.05	3.33
28	2.07	3.24
29	3.05	3.29
30	3.09	3.16
31	2.09	3.18
32	3.02	3.30
33	3.04	3.31
34	2.01	3.25
35	3.09	3.28
36	3.02	3.30
37	3.09	3.34
38	3.08	3.16
39	2.30	3.22
40	2.31	3.20
41	3.03	3.31
Total	115.29	134.62

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Pembobotan Persentase Nilai Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Sampalan

Analisis data yang didapat setelah melakukan survei kondisi eksisting mengenai Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan akan didapat persentase pembobotan terhadap pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan

Pelabuhan Penyeberangan. Analisis rincian pembobotan persentase nilai pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.27 Pembobotan Nilai Pelayanan Penumpang Pelabuhan Sampalan

No	Uraian Pelayanan	Indikator	Sistem Penilaian		Bobot	Nilai			
			S	TS					
			100	0					
A.	<b>PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN</b>								
A.1	<b>Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput</b>								
	A.1.1	Keselamatan							
		A.1.1.1	Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan Kondisi Penempatan	100 100 -	- 1,11% 0,67%			
		A.1.2	Keamanan						
			A.1.2.1	Fasilitas CCTV .	Ketersediaan Penempatan	100 -			
			A.1.2.2	Terdapat petugas keamanan	Ketersediaan	100			
			A.1.2.3	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan Kondisi	- 0			
		A.1.3	Kenyamanan						
			A.1.3.1	Kebersihan area parkir	Kondisi	100			
			A.1.3.2	Petugas kebersihan	Ketersediaan	100			
			A.1.3.3	Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan Kondisi Penempatan	100 100 100			
		A.1.4	Kehandalan Keteraturan						
			A.1.4.1	Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	Ketersediaan Kondisi	100 100			
			A.1.4.2	Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan Kondisi	100 100			
			A.1.4.3	Tersedianya petugas pengatur	Ketersediaan	100			
A.2	<b>Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal</b>								
	A.2.1	Keselamatan							
		A.2.1.1	Alat pemadam kebakaran	Ketersediaan Kondisi Penempatan	100 100 100	0,24% 0,24% 0,14%			
		A.2.1.2	Petunjuk jalur evakuasi	Ketersediaan Kondisi	- 0	0,10% 0,10%			

No	Uraian Pelayanan	Indikator	Sistem Penilaian		Bobot	Nilai
			S	TS		
			100	0		
A.2	A.2.1	Penempatan	-	0	0,06%	-
		A.2.1.3 Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	-	0,14%	-
		Kondisi	-	0,14%	-	
		Penempatan	-	0,09%	-	
		A.2.1.4 Klinik/pos Kesehatan	Ketersediaan	-	0,19%	-
			Kondisi	-	0,19%	-
			Penempatan	-	0,12%	-
	A.2.1.5 Kursi Roda	Ketersediaan	100	-	0,19%	0,19%
		Kondisi	100	-	0,19%	
	A.2.2 Keamanan					
A.2.2	A.2.2.1 Petugas Keamanan	Ketersediaan	100	-	0,89%	0,89%
	A.2.2.2 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	100	-	0,32%	0,32%
		Kondisi	100	-	0,19%	
		Penempatan	100	-	0,19%	
	A.2.2.3 Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	-	0	0,27%	-
		Kondisi	-	0	0,27%	
	A.2.3 Kenyamanan					
A.2.3	A.2.3.1 Ruang Tunggu	Ketersediaan	100	-	0,13%	0,13%
		Kondisi	100	-	0,13%	
	A.2.3.2 Fasilitas pengatur suhu	Ketersediaan	100	-	0,08%	0,08%
		Kondisi	-	0	0,08%	
	A.2.3.3 WC/kamar mandi	Ketersediaan	100	-	0,13%	0,13%
		Kondisi	100	-	0,13%	
	A.2.3.4 Lampu penerangan	Ketersediaan	100	-	0,11%	0,11%
		Kondisi	100	-	0,11%	
	A.2.3.5 Ruang peribadatan / tempat ibadah	Ketersediaan	100	-	0,07%	0,07%
		Kondisi	100	-	0,07%	
		Penempatan	100	-	0,07%	
A.2.4	A.2.3.6 Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	100	-	0,08%	0,08%
		Kondisi	100	-	0,08%	
	A.2.4 Kemudahan keterjangkauan					
	A.2.4.1 Loket pembelian tiket	Ketersediaan	100	-	0,80%	0,80%
		Penempatan	100	-	0,48%	
A.2.5	A.2.5 Kehandalan Keteraturan					
	A.2.5.1 Tersedianya petugas	Ketersediaan	100	-	0,66%	0,66%
	A.2.5.2 Informasi Melalui Audio	Ketersediaan	100	-	0,20%	0,20%
		Kondisi	100	-	0,20%	

No	Uraian Pelayanan	Indikator	Sistem Penilaian		Bobot	Nilai
			S	TS		
			100	0		
A.3	Pelayanan Penumpang di Gangway	Speaker / Layar Visual				
			A.2.5.3	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan Kondisi Penempatan	- 0 0,15% - 0 0,15% - 0 0,09%
			A.2.5.4	Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	100 - 0,26% 0,26%
			A.2.6	Kesetaraan		
		A.2.6.1	Fasilitas bagi penumpang cacat ( <i>disable</i> )	Ketersediaan	100	- 0,32% 0,32%
				Kondisi	100	- 0,32% 0,32%
		A.2.6.2	Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan	-	0 0,32% -
				Kondisi	-	0 0,32% -
		A.3.1	Keselamatan			
		A.3.1.1	Railing pagar dan kanopi	Ketersediaan	100	- 1,07% 1,07%
				Kondisi	100	- 1,07% 1,07%
		A.3.2	Keamanan			
		A.3.2.1	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	100	- 0,47% 0,47%
				Kondisi	-	0 0,47% -
				Penempatan	-	0 0,28% -
		A.3.2.2	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	-	0 0,46% -
				Kondisi	-	0 0,46% -
		A.3.3	Kenyamanan			
		A.3.3.1	Lampu Penerangan	Ketersediaan	-	0 0,64% -
				Kondisi	100	- 0,64% 0,64%
		A.3.4	Kemudahan keterjangkauan			
		A.3.4.1	Koridor/Elevated Gangway	Ketersediaan	100	- 0,64% 0,64%
				Kondisi	100	- 0,64% 0,64%
		A.3.5	Kehandalan Keteraturan			
		A.3.5.1	Tersedianya petugas	Ketersediaan	100	- 1,71% 1,71%
		A.3.6	Kesetaraan			
		A.3.6.1	Fasilitas bagi penumpang cacat ( <i>disable</i> )	Ketersediaan	100	- 0,64% 0,64%
				Kondisi	100	- 0,64% 0,64%
A.4	Area Titik Kumpul Evakuasi ( <i>Muster station</i> )	A.4.1	Keselamatan			
		A.4.1.1	Lokasi dan sterilisasi	Ketersediaan	100	- 0,42% 0,42%
				Kondisi	100	- 0,42% 0,42%
				Penempatan	100	- 0,25% 0,25%

No	Uraian Pelayanan	Indikator	Sistem Penilaian		Bobot	Nilai
			S	TS		
			100	0		
	A.4.1.2 Rambu Petunjuk	Ketersediaan Kondisi Penempatan	Ketersediaan	100	-	0,34%
			Kondisi	100	-	0,34%
			Penempatan	100	-	0,20%
	A.4.2 Keamanan	A.4.2.1 Fasilitas CCTV	Ketersediaan	-	0	0,75%
			Kondisi	-	0	0,75%
			Penempatan	-	0	0,45%
Total		41	87	58	29	33% 24,55

Dari data hasil analisa pelayanan penumpang diatas dapat diketahui bahwa nilai pelayanan penumpang pada Pelabuhan Sampalan adalah sebesar 24,55% dari total pembobotan standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan berdasarkan peraturan sebesar 33%.

#### b. Analisis Jumlah Responden Kuisioner

Berdasarkan survey produktivitas 15 hari terdapat 44.533 penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan. Data produktivitas penumpang ini diperlukan untuk menentukan jumlah responden dalam pengisian kuisioner, yang akan ditentukan dengan rumus pada persamaan 3.1.

$$n = \frac{44.533}{1 + 44.533 \times 0,05^2} = 397 \text{ (responden)}$$

#### c. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner

##### 1. Uji Validitas

Untuk r tabel yang digunakan yaitu 0,361 dari jumlah responden 30 orang, dengan kaidah yang berlaku sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361), maka valid
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (0,361), maka tidak valid

Hasil uji validitas kuesioner tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan penumpang dapat dilihat pada tabel 4.28.

Tabel 4.28 Analisis Uji Validitas Atribut Kuesioner Penumpang

Nomor Instrumen	r hitung		r tabel	Hasil
	Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan		
X01	0.583	0.583	0,361	Valid
X02	0.732	0.740	0,361	Valid
X03	0.652	0.572	0,361	Valid
X04	0.649	0.679	0,361	Valid
X05	0.580	0.558	0,361	Valid
X06	0.549	0.632	0,361	Valid
X07	0.612	0.562	0,361	Valid
X08	0.704	0.572	0,361	Valid
X09	0.652	0.730	0,361	Valid
X10	0.545	0.581	0,361	Valid
X11	0.603	0.599	0,361	Valid
X12	0.574	0.821	0,361	Valid
X13	0.621	0.619	0,361	Valid
X14	0.622	0.685	0,361	Valid
X15	0.666	0.608	0,361	Valid
X16	0.722	0.549	0,361	Valid
X17	0.731	0.740	0,361	Valid
X18	0.626	0.672	0,361	Valid
X19	0.549	0.707	0,361	Valid
X20	0.623	0.618	0,361	Valid
X21	0.622	0.739	0,361	Valid
X22	0.503	0.622	0,361	Valid
X23	0.617	0.743	0,361	Valid
X24	0.660	0.707	0,361	Valid
X25	0.588	0.769	0,361	Valid
X26	0.548	0.659	0,361	Valid
X27	0.562	0.676	0,361	Valid
X28	0.639	0.596	0,361	Valid
X29	0.660	0.707	0,361	Valid
X30	0.684	0.522	0,361	Valid
X31	0.643	0.660	0,361	Valid
X32	0.611	0.557	0,361	Valid
X33	0.761	0.740	0,361	Valid
X34	0.626	0.693	0,361	Valid
X35	0.503	0.570	0,361	Valid
X36	0.611	0.544	0,361	Valid
X37	0.519	0.624	0,361	Valid
X38	0.642	0.591	0,361	Valid
X39	0.658	0.677	0,361	Valid
X40	0.565	0.553	0,361	Valid
X41	0.732	0.761	0,361	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

- a) Jika reliabilitas Cronbach Alpha  $> 0,60$  maka instrument tersebut reliabel, sehingga kuisioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- b) Jika reliabilitas Cronbach Alpha  $< 0,60$  maka instrumen tidak reliabel, maka kuisioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

Tabel 4.29 Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner Penumpang

Cronbach Alpha		Standard Alpha	Hasil
Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)		
0,959	0,965	0,60	Reliabel

- d. Analisis Data Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Sampalan dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* diterapkan untuk menilai seberapa puas penumpang dengan layanan yang mereka peroleh di pelabuhan. Dalam konteks ini, CSI dimanfaatkan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan dengan mengevaluasi kinerja dan kepentingan suatu layanan tertentu. Hasil analisis CSI pada Pelabuhan Sampalan terlihat pada tabel 4.31.

Tabel 4.30 Analisis *Customer Satisfaction Index* pada Pelabuhan Sampalan

Atribut	Rata-rata Skor Kinerja/Mean <i>Satisfaction Score</i> (MISS)	Rata-rata Skor Kepentingan/Mean <i>Importance Scere</i> (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	3.06	3.33	2.47	7.58
2	3.03	3.31	2.46	7.46
3	3.09	3.24	2.41	7.45
4	2.01	3.24	2.41	4.84
5	3.04	3.22	2.39	7.27
6	3.07	3.24	2.41	7.38
7	3.05	3.24	2.41	7.34
8	3.09	3.34	2.48	7.66
9	3.09	3.36	2.50	7.73
10	3.08	3.33	2.48	7.63
11	3.09	3.43	2.55	7.88
12	2.09	3.22	2.39	5.00

Atribut	Rata-rata Skor Kinerja/ <i>Mean Satisfaction Score</i> (MISS)	Rata-rata Skor Kepentingan/ <i>Mean Importance Scere</i> (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
13	2.09	3.21	2.38	4.99
14	2.02	3.24	2.41	4.87
15	3.06	3.25	2.41	7.38
16	3.09	3.34	2.48	7.67
17	3.04	3.31	2.46	7.47
18	2.01	3.24	2.41	4.85
19	3.06	3.29	2.44	7.48
20	2.12	3.47	2.58	5.45
21	3.09	3.25	2.41	7.46
22	3.09	3.27	2.43	7.51
23	3.12	3.35	2.49	7.75
24	3.05	3.29	2.44	7.46
25	3.19	3.42	2.54	8.10
26	3.10	3.34	2.48	7.68
27	3.05	3.33	2.47	7.54
28	2.07	3.24	2.41	4.99
29	3.05	3.29	2.44	7.45
30	3.09	3.16	2.35	7.24
31	2.09	3.18	2.36	4.93
32	3.02	3.30	2.45	7.41
33	3.04	3.31	2.46	7.47
34	2.01	3.25	2.41	4.85
35	3.09	3.28	2.44	7.53
36	3.02	3.30	2.45	7.42
37	3.09	3.34	2.48	7.66
38	3.08	3.16	2.35	7.23
39	2.30	3.22	2.39	5.50
40	2.31	3.20	2.38	5.50
41	3.03	3.31	2.46	7.46
Total	115.29	134.62	100	281.50

*Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk pelayan di pelabuhan sampalan dengan menggunakan rumus 3.8, yaitu :

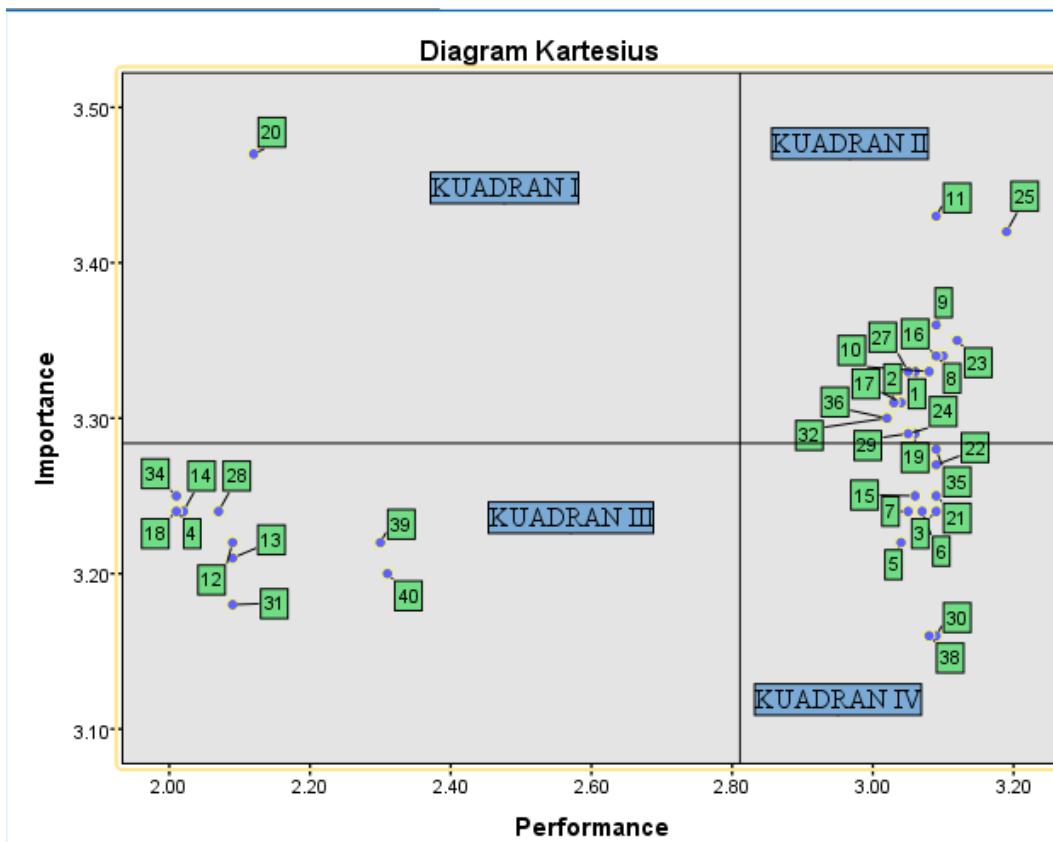
$$CSI = \frac{281,50}{4} = 70,38\%$$

Jadi tingkat kepuasan pengguna jasa atas kinerja pelayanan pada Pelabuhan Sampalan sebesar 70,38%, dengan kriteria kepuasan pengguna jasa masuk pada kategori puas.

- e. Analisis Prioritas Utama Perbaikan dan Peningkatan Kualitas dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dalam metode *Importance Performance Analysis* digunakan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara kinerja dan

kepentingan sehingga menghasilkan skala prioritas. Hasil analisis atribut pelayanan digambarkan dalam bentuk kuadran diagram kartesius, dimana setiap atribut akan dikelompokkan menjadi bagian dari salah satu kuadran diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y. Unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam diagram kartesius, seperti pada gambar 4.29.



Gambar 4.29 Pemetaan Kuadran Kinerja dan Kepentingan

Dari data pemetaan kuadran kinerja dan kepentingan, terdapat satu atribut yang menjadi prioritas utama yang berada pada kuadran I, dua puluh atribut di kuadran II, sepuluh atribut di kuadran III, dan sepuluh atribut di kuadran IV.

Tabel 4.31 Pemetaan Kuadran Kinerja dan Kepentingan

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Atribut: 20	Atribut: 1, 2, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 32, 33, 36, 37, 41

<b>Kuadran III (Prioritas Rendah)</b> Atribut: 4, 12, 13, 14, 18, 28, 31, 34, 39, 40	<b>Kuadran IV (Berlebihan)</b> Atribut: 3, 5, 6, 7, 15, 21, 22, 30, 35, 38
--	--

Berikut jabaran analisis atribut dari masing-masing kuadran:

1. Kuadran I
  - a) Tersedia fasilitas pengatur suhu (AC, Kipas Angin, dll) dalam Gedung terminal yang berfungsi dengan baik (20)
2. Kuadran II
  - a) Petunjuk area parkir dalam kondisi baik, mudah dibaca dan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan (1)
  - b) Tersedianya fasilitas keamanan seperti CCTV yang terdapat pada area parkir pengantar dan penjemput yang ditempatkan di tempat strategis (2)
  - c) Tersedia lahan parkir R4 dan R2 dalam kondisi baik dan tidak terdapat areal yang rusak <10% total luasan dan tidak terdapat genangan melebihi <10% total luasan (8)
  - d) Tersedia jalur masuk dan keluar kendaraan dengan lebar jalur yang memadai (9)
  - e) Tersedianya petugas pengatur yang berseragam dan mudah dilihat pada area parkir R2 dan R4 (10)
  - f) Tersedia fasilitas Alat pemadam kebakaran (APAR) yang memadai, dalam kondisi baik pada area gedung terminal (11)
  - g) Tersedianya petugas berseragam pada area gedung terminal (16)
  - h) Tersedia fasilitas CCTV pada area gedung terminal yang ditempatkan di tempat strategis (17)
  - i) Luasan ruang tunggu penumpang memadai, areal bersih dan tidak berbau (19)
  - j) Terdapat tempat Ibadah dengan areal yang bersih dan tidak berbau yang berasal dalam Tempat Ibadah serta Tempat Ibadah berada dalam kawasan pelabuhan (23)
  - k) Tersedia pelayanan penanganan sampah pada area gedung terminal (24)

- l) Loket pembelian tiket mudah terlihat dan terjangkau serta dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan (25)
  - m) Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat pada area gedung terminal (26)
  - n) Informasi melalui audio speaker/layar visual terdengar jelas dan dapat terbaca dengan baik (27)
  - o) Terdapat jadwal penanganan sampah pada area gedung terminal (29)
  - p) Railing pagar dan kanopi di *gangway* dalam kondisi baik, tidak mengalami kerusakan (32)
  - q) Tersedia fasilitas CCTV pada area *gangway* yang ditempatkan di tempat strategis (33)
  - r) Tersedianya Koridor / Elevated *Gangway* pada area *gangway* dalam keadaan baik (36)
  - s) Tersedianya petugas berseragam/beridentitas pada area *gangway* (37)
  - t) Tersedia minimal 1 CCTV pada area titik kumpul evakuasi (41)
3. Kuadran III
- a) Terdapat rambu petunjuk zonasi A1 pada area parkir kendaraan R2 dan R4 dalam kondisi baik (4)
  - b) Terdapat petunjuk jalur evakuasi dalam kondisi baik dan penempatan strategis pada area gedung terminal (12)
  - c) Tersedia perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) pada area gedung terminal (13)
  - d) Terdapat klinik/pos kesehatan pada area gedung terminal dengan penempatan strategis (14)
  - e) Terdapat Rambu petunjuk Zonasi A2 pada area gedung terminal (18)
  - f) Adanya Informasi angkutan lanjutan yang mudah terbaca dan/atau suara dapat didengar dengan jelas dan ditempatkan di tempat strategis (28)
  - g) Tersedia ruang Ibu dan Anak serta fasilitas yang dapat digunakan Ibu dan Anak (31)
  - h) Terdapat Rambu petunjuk Zonasi A3 pada area *gangway* (34)
  - i) Tersedia lokasi area titik kumpul evakuasi (*master station*) yang aman, aksesibel dan mudah diakses (39)

- j) Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukan Area Master Station (40)
4. Kuadran IV
- a) Terdapat petugas keamanan pada area parkir kendaraan R2 dan R4 yang mudah dilihat (3)
  - b) Area parkir kendaraan R2 dan R4 dalam keadaan bersih (5)
  - c) Tersedia petugas kebersihan pada area parkir kendaraan R2 dan R4 (6)
  - d) Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi dan mudah dijangkau pada area parkir R2 dan R4 (7)
  - e) Tersedianya kursi roda dan petugas yang membantu pada area gedung terminal (15)
  - f) Tersedia WC/Kamar mandi pada area gedung terminal dengan air bersih dan jumlah memadai (21)
  - g) Tersedia lampu penerangan yang menerangi setiap sudut gedung terminal (22)
  - h) Terdapat fasilitas bagi penumpang cacat (difable) pada area gedung terminal (30)
  - i) Tersedia lampu Penerangan pada area *gangway* dalam keadaan baik (35)
  - j) Terdapat fasilitas bagi penumpang cacat berupa ramp dan/atau guiding block yang dapat digunakan pada area *gangway* (38)

### C. Pembahasan

Pada pembahasan ini peneliti membahas tentang data yang telah disajikan pada bagian analisis data. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan, terdapat beberapa masalah dalam pelayanan penumpang. Adapun pembahasan dari setiap data yang telah dianalisis serta usulan pemecahan masalah yang disarankan oleh penulis yaitu:

1. Pemenuhan dan Persentase Pembobotan Dari Kesesuaian Kondisi Eksisting berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

Dari analisis data yang telah dilakukan dari hasil survei yang terdapat pada lampiran Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian Dan

Pengawasan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, terdapat 58 uraian pelayanan yang memenuhi sedangkan 29 uraian lainnya belum memenuhi. Persentase pembobotan nilai pada Pelabuhan Sampalan adalah sebesar 24,55% dari total pembobotan standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan berdasarkan peraturan sebesar 33%.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas dari hasil analisis data uji validitas, didapat pernyataan-pernyataan mengenai variabel kinerja dan kepentingan dalam penelitian ini memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih tinggi dibandingkan  $r$  tabel. Oleh karena itu, seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden dianggap VALID, yang berarti bahwa semua indikator pertanyaan layak digunakan untuk menggali variabel kinerja dan kepentingan.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berdasarkan analisis data dari uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari semua variabel melebihi 0,61. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuisioner yang telah disebarluaskan dinyatakan RELIABEL. Ini berarti bahwa jika pertanyaan tersebut diajukan kembali kepada responden yang berbeda pada waktu yang berbeda, hasil jawabannya akan tetap konsisten dan data yang dihasilkan tetap akurat.

## 3. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Dari hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat skor untuk tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan sebesar 70,38%. Berdasarkan persentase tersebut maka tingkat kepuasan penumpang masuk ke dalam kategori puas.

## 4. Prioritas Perbaikan Fasilitas Pelayanan Penumpang dari Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

berdasarkan hasil analisis skor kinerja dan kepentingan serta hasil diagram kartesius yang telah disajikan, maka masing-masing atribut dikelompokkan ke dalam kuadran sesuai skala prioritas. Pada pelayanan penumpang di Pelabuhan Sampalan terdapat pelayanan yang masuk dalam kuadran I dan III. Artinya pelayanan yang diberikan pihak pengelola pelabuhan kurang memuaskan, sehingga pihak pengelola pelabuhan harus melakukan penyediaan serta perbaikan kinerja dan fasilitas yang terdapat dalam kuadran I dan III. Dalam peningkatan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, maka peneliti mengusulkan penyediaan serta perbaikan yang perlu dilakukan sebagai pemenuhan pelayanan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, pada uraian dibawah ini:

a. Petunjuk Area Parkir

Penempatan petunjuk area haruslah terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan guna untuk memperlancar lalu lintas dalam pelabuhan. Oleh karena itu perlu adanya penambahan rambu lalu lintas menuju ke lokasi parkir



Gambar 4.30 Contoh Petunjuk Area Parkir

Sumber: Safetyzone.co.id (2025)

b. Penyediaan Petunjuk Jalur Evakuasi

Di dalam pelabuhan, penting untuk menyediakan petunjuk jalur evakuasi dalam gedung terminal supaya, bila terjadi bencana atau situasi darurat lainnya, pengguna jasa dan petugas pelabuhan bisa mengetahui rute aman untuk menuju lokasi aman.



Gambar 4.31 Contoh Jalur Evakuasi

Sumber: Nimbus9.tech (2024)

c. Rambu Petunjuk Zonasi A1, A2 dan A3

Pada pelabuhan terdapat zona A1, A2 dan A3 dimana:

1) Zona A1

Area ini mencakup wilayah dari pintu masuk pelabuhan hingga loket pembelian tiket yang terletak di dalam gedung terminal.

2) Zona A2

Area ini merupakan tempat pengguna jasa yang sudah memiliki tiket menunggu. Usai pembelian tiket, penumpang diarahkan ke ruang tunggu dan tidak diizinkan keluar karena area ini sudah terbebas dari penumpang lain yang belum memiliki tiket.

3) Zona A3

Area pemeriksaan tiket untuk penumpang adalah wilayah yang mengakses pintu masuk ke kapal, sekaligus area di mana tiket penumpang yang akan naik kapal diperiksa.

Pada Pelabuhan Penyeberangan Sampalan belum terdapat rambu petunjuk zonasi yang dapat memberikan petunjuk arah dan mengontrol akses di area pelabuhan. Oleh karena itu penulis mengusulkan pengadaan fasilitas rambu petunjuk seperti gambar di bawah ini:



Gambar 4.32 Contoh Gambar Zona A1



Gambar 4.33 Contoh Gambar Zona A2



Gambar 4.34 Contoh Gambar Zona A3

d. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

Pihak pengelola pelabuhan harus menyediakan Perlengkapan P3K untuk memberikan pertolongan pertama kepada para pekerja pelabuhan atau pengguna jasa pelabuhan yang mengalami cedera atau sakit sebelum mendapatkan perawatan medis lebih lanjut. Perlengkapan P3K pada pelabuhan harus ditempatkan di lokasi yang mudah terlihat dan

terjangkau pada area gedung terminal, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.

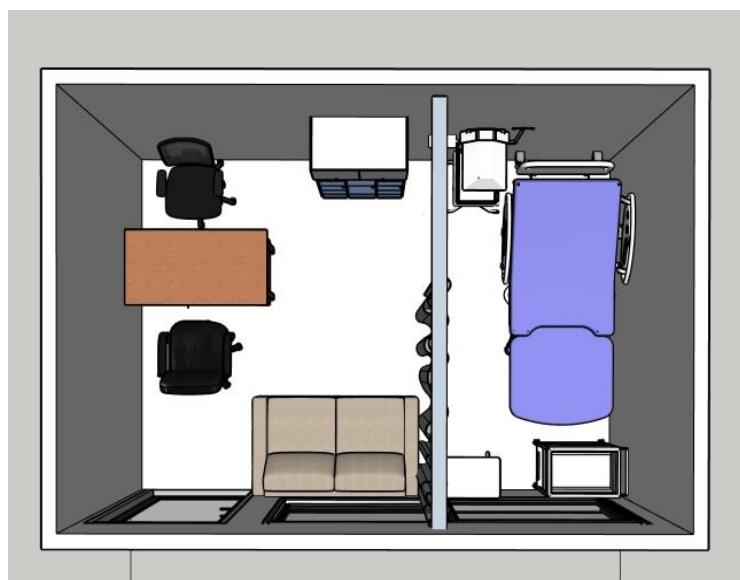


Gambar 4.35 Contoh Gambar Perlengkapan P3K

Sumber: Cit-system.com (2025)

e. Klinik/Pos Kesehatan

Pada Pelabuhan Sampalan belum memiliki fasilitas klinik/pos Kesehatan. Dengan adanya klinik/pos kesehatan dapat menjamin Kesehatan, keselamatan serta pelayanan bagi pengguna jasa di pelabuhan, maka diperlukan adanya pembangunan pelayanan pos kesehatan.

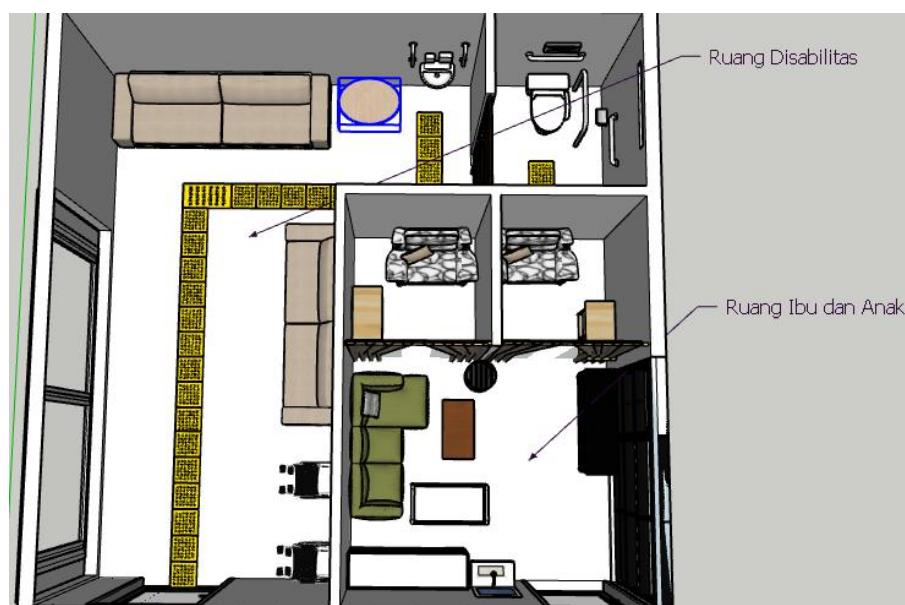


Gambar 4.36 Gambar Klinik/Pos Kesehatan

f. Ruang Ibu dan Anak

Ruang ibu dan anak adalah sebuah tempat yang nyaman dan bersifat privat untuk ibu menyusui, mengganti popok anak serta kegiatan

lainnya yang melibatkan anak-anak. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 tahun 2024, setiap pelabuhan wajib menyediakan ruang khusus untuk ibu dan anak. Ukuran minimal dari fasilitas tersebut harus  $3 \times 4 \text{ m}^2$ , sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus untuk Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu, yang tertuang dalam pasal 10.



Gambar 4.37 Gambar Ruang Ibu dan Anak

g. Fasilitas CCTV

Fasilitas CCTV pada pelabuhan sangat penting untuk meningkatkan keamanan, evaluasi produktivitas penumpang, monitoring aktivitas dan sebagai bukti jika terjadi insiden. Berdasarkan survei observasi yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa tidak tersedianya fasilitas CCTV pada area Titik Kumpul Evakuasi (*Muster station*), penempatan yang tidak sesuai pada area parkir kendaraan serta penempatan dan kondisi fasilitas CCTV yang tidak sesuai pada area *gangway*. Kerena itu, pihak yang bertugas mengelola pelabuhan perlu menyediakan fasilitas CCTV sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024.



Gambar 4.38 Contoh Fasilitas CCTV

Sumber: Ipmgroupuk.com (2024)

h. Fasilitas Pengatur Suhu

Untuk mendukung kenyamanan penumpang di gedung terminal dibutuhkan fasilitas seperti AC atau kipas angin yang dapat memberikan rasa sejuk kepada para penumpang. Pada Pelabuhan Sampalan suhu di ruang tunggu melebihi 27°C, Oleh sebab itu, penting untuk memiliki pendingin udara seperti menambahkan kipas angin atau melakukan perbaikan pada fasilitas AC, agar suhu di dalam ruang tunggu tetap nyaman dan tidak panas. Hal ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024. Fasilitas informasi angkutan lanjutan

i. Informasi Angkutan Lanjutan

Untuk mendukung kemudahan dan efisiensi perjalanan penumpang kapal yang ingin berganti angkutan setelah turun dari kapal menuju ke daerah tujuan dengan moda transportasi lain, sangat diperlukan informasi angkutan lanjutan. Informasi angkutan lanjutan dapat membantu pengguna jasa untuk mengetahui jenis angkutan lanjutan yang dapat mereka gunakan, tarif, tujuan, dan jadwal, sehingga mereka dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.



Gambar 4.39 Contoh Informasi Angkutan Lanjutan

Sumber: Smartcity.jakarta.go.id (2021)

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan analisis terhadap tingkat kesesuaian yang dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 mengenai Panduan Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan, tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan, Provinsi Bali, mencapai 24,55% dari angka yang diharapkan sebanyak 33%.
2. Dari hasil analisis kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), ditemukan bahwa penumpang memberi nilai 70,38% untuk kepuasan terhadap pelayanan, yang masuk dalam kategori puas.
3. Beberapa aspek pelayanan di Pelabuhan Sampalan yang perlu ditingkatkan meliputi fasilitas pengatur suhu, rambu titik kumpul evakuasi, dan lokasi area titik kumpul evakuasi (*muster station*), serta fasilitas yang harus disediakan yaitu fasilitas petunjuk jalur evakuasi, fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), klinik/pos Kesehatan, rambu petunjuk zonasi A1 pada area parkir kendaraan, rambu petunjuk zonasi A2 pada area gedung terminal, A3 pada area *gangway*, informasi angkutan lanjutan, ruang Ibu dan Anak serta fasilitas yang dapat digunakan Ibu dan Anak.

#### **B. Saran**

1. Pihak instansi pemerintah yang terkait dengan pengelolahan Pelabuhan Penyeberangan Sampalan harus lebih memperhatikan ketentuan persyaratan pelayanan sesuai tolok ukur yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal guna memberikan pelayanan di lingkungan pelabuhan dalam berbagai aspek kepada pengguna jasa. Diperlukan perubahan dan perbaikan dalam layanan penumpang di Pelabuhan Sampalan agar memenuhi standar pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman

Penilaian dan Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

2. Pihak pengelola pelabuhan perlu memperhatikan persepsi atau penilaian dari pengguna jasa Pelabuhan Sampalan. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI), penumpang merasa cukup puas dengan layanan yang ada, namun masih diperlukan evaluasi dan peningkatan agar tingkat kepuasan pengguna jasa dapat meningkat menjadi sangat puas.
3. Penyediaan dan pembenahan infrastruktur sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan penumpang dalam penyeberangan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024, serta meningkatkan tingkat kepuasan layanan di Pelabuhan Penyeberangan Sampalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Siahaan, L. D., Sihombing, S., & Raga, P. (2025). *Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Merak Lintas Penyeberangan Merak-Bakauheni*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, 12(01), 41-54.
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). *Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi*. Journal of Research in Pharmacy, 2(1), 9-15.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G., Aslindar, D. A., . . . Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (F. Sukmawati, Ed.) Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung. (2025). *Kecamatan Nusa Penida Dalam Angka 2024*. Klungkung: Badan Pusat Statistik Kabupaten Klungkung.
- Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Bali. (2025). *Laporan tahunan 2025*. Bali: BPTD Kelas II Bali
- Cahyadi, T., Tjahjono, A., Latuheru, P., & Gemilang, M. (2023). *Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP. Swarna Kartika*. Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 25(1), 53-59.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., . . . Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. (T. S. Tambunan, Ed.) Bandung: Media Sains Indonesia.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2024). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024 tentang Pedoman Penilaian dan Pengawasan terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Febriansyah, Ilham, C. I., Fitriani, D., & Yudiarto, D. Y. (2023). *Penilaian Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api Kabupaten*

*Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.* Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek, 01(08), 21-31.

Handari, W., Putri, D. H., Alam, S., & Errol, J. V. (2023, Januari). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Public Service And Governance Journal, 4(1), 124-130.

Harahap, T. K., Indra , I., Issabella , C. M., Hasibuan, S., Yusriani, Hasan, M., . . . Ariawan, S. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (U. Khasana, Ed.) Klaten: Tahta Media Group.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

Herdian, T. (2019, Juli Rabu). *Permasalahan dalam Aktivitas Pelabuhan di Indonesia*. Retrieved from Supplychainindonesia: <https://supplychainindonesia.com/permasalahan-dalam-aktivitas-pelabuhan-di-indonesia/>

Heruwasto, I. (2014). *Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Konsep, Metode, dan Cara Perhitungan dalam Paradigma Expectancy Disconfirmation Theory*. Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia, 43(3), Article 1. doi:10.7454/jmui.v43i3.1078

Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan*. Lembaran Negara Republik Indonesia, 2009 nomor 151.

Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 123.

Insert Bali. (2024, Juli 8). Retrieved from insertbali.com: <https://insertbali.com/eksistensi-pariwisata-nusa-penida-dalam-persaingan-global/>

Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Muhajir, M., Sugiarto, S., & Darma, Y. (2022). *Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan*. Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan, 5(3), 149-159. doi:10.24815/jarsp.v5i3.25978

Mulyono, T. (2017). *Perawatan Fasilitas Pelabuhan*. Jakarta: UNJ Press.

Mulyono, T. (2018). *Pelabuhan I*. (M. Asmawi, Ed.) Jakarta: UNJ Press.

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2.

Prasetyawan, A., Winarno, & Rohmah. (2018). *Dasar-Dasar Kepelabuhanan*. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative research approach*. Yogyakarta: Deepublish.

Sadika, P., Neyland, J., & Sutrisno, A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Tekno Mesin, 9(2), 52-61.

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

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier*. Jurnal Edu Research, 5(3), 110-116.

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan, 339-344.

Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(1), 2896-2910.

Zakaria, F. F., & Wijayanto, H. (2023). *Kualitas Pelayanan Jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan di Kepulauan Seribu*. Journal of Politics and Democracy Studies, 5(1), 46-60.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Penilaian Standar Pelayanan Penumpang Menggunakan Pedoman Perdirjen Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 6188 Tahun 2024

POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU, DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG PROGRAM STUDI D-III MTPD							
FORMULIR SURVEI OBSERVASI							
Surveyor : <i>Lestari, S.R. Simbawara</i> Lokasi : <i>Pelabuhan Sanggeler</i>							
NO	URAIAN PELAYANAN	INDIKATOR	SISTEM PENILAIAN		BOBOT	NILAI	
			S	TS			
			100	0			
<b>A. PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN</b>							
<b>A.1. Pelayanan Parkir Kendaraan untuk Penumpang dan Penjemput</b>							
A.1.1. Keselamatan							
	A.1.1.1. Petunjuk Area Parkir	Ketersediaan	✓		1,11%	<i>1,11</i>	
		Kondisi	✓		1,11%	<i>1,11</i>	
		Penempatan		✓	0,67%	—	
A.1.2. Keamanan							
	A.1.2.1. Fasilitas CCTV	Ketersediaan	✓		0,60%	<i>0,60</i>	
		Penempatan		✓	0,36%	—	
	A.1.2.2. Terdapat petugas keamanan	Ketersediaan	✓		1,20%	<i>1,20</i>	
		Ketersediaan		✓	0,36%	—	
	A.1.2.3. Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan		✓	0,36%	—	
Kondisi			✓	0,36%	—		
Penempatan			✓	0,13%	<i>0,13</i>		
A.1.3. Kenyamanan							
	A.1.3.1. Kebersihan area parkir	Kondisi	✓		0,72%	<i>0,72</i>	
	A.1.3.2. Petugas kebersihan	Ketersediaan	✓		0,43%	<i>0,43</i>	
	A.1.3.3. Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi	Ketersediaan	✓		0,22%	<i>0,22</i>	
		Kondisi	✓		0,22%	<i>0,22</i>	
		Penempatan	✓		0,13%	<i>0,13</i>	
A.1.4. Kehandalan Keteraturan							
	A.1.4.1. Ketersediaan lahan parkir R4 dan R2	Ketersediaan	✓		0,38%	<i>0,38</i>	
		Kondisi	✓		0,38%	<i>0,38</i>	
	A.1.4.2. Jalur masuk dan keluar kendaraan	Ketersediaan	✓		0,48%	<i>0,48</i>	
		Kondisi	✓		0,48%	<i>0,48</i>	
	A.1.4.3. Tersedianya petugas pengatur	Ketersediaan	✓		0,58%	<i>0,58</i>	
<b>A.2 Pelayanan Penumpang di Gedung Terminal</b>							
A.2.1. Keselamatan							

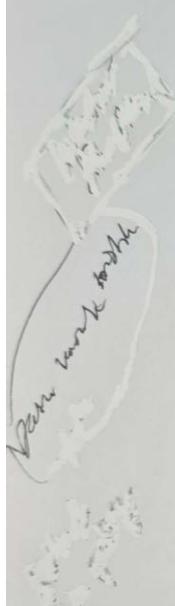
$$\begin{aligned}
 T &= 18 \\
 S &= 14 \\
 TS &= 4
 \end{aligned}$$

$T = 46$   
 $S = 29$   
 $TS = 17$

	A.2.	A.2.1.1.	Alat pemadam kebakaran	Ketersediaan	✓	0,24%	0,24
				Kondisi	✓	0,24%	0,24
				Penempatan	✓	0,14%	0,14
		A.2.1.2.	Petunjuk jalur evakuasi	Ketersediaan	✓	0,10%	-
				Kondisi	✓	0,10%	-
				Penempatan	✓	0,06%	-
		A.2.1.3.	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	Ketersediaan	✓	0,14%	-
				Kondisi	✓	0,14%	-
				Penempatan	✓	0,09%	-
		A.2.1.4.	Klinik/pos Kesehatan	Ketersediaan	✓	0,19%	-
				Kondisi	✓	0,19%	-
				Penempatan	✓	0,12%	-
		A.2.1.5.	Kursi Roda	Ketersediaan	✓	0,19%	0,19
				Kondisi	✓	0,19%	0,19
		A.2.2. Keamanan					
		A.2.2.1.	Petugas Keamanan	Ketersediaan	✓	0,89%	0,89
		A.2.2.2.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	✓	0,32%	0,32
				Kondisi	✓	0,19%	0,19
				Penempatan	✓	0,19%	0,19
		A.2.2.3.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan	✓	0,27%	-
				Kondisi	✓	0,27%	-
		A.2.3. Kenyamanan					
		A.2.3.1.	Ruang Tunggu	Ketersediaan	✓	0,13%	0,13
				Kondisi	✓	0,13%	0,13
		A.2.3.2.	Fasilitas pengatur suhu	Ketersediaan	✓	0,08%	0,08
				Kondisi	✓	0,08%	-
		A.2.3.3.	WC/kamar mandi	Ketersediaan	✓	0,13%	0,13
				Kondisi	✓	0,13%	0,13
		A.2.3.4.	Lampu penerangan	Ketersediaan	✓	0,11%	0,11
				Kondisi	✓	0,11%	0,11
		A.2.3.5.	Ruang peribadatan / tempat ibadah	Ketersediaan	✓	0,07%	0,07
				Kondisi	✓	0,07%	0,07
				Penempatan	✓	0,07%	0,07
		A.2.3.6.	Pelayanan penanganan sampah	Ketersediaan	✓	0,08%	0,08
				Kondisi	✓	0,08%	0,08
		A.2.4. Kemudahan keterjangkauan					
		A.2.4.1.	Loket pembelian tiket	Ketersediaan	✓	0,80%	0,80
				Penempatan	✓	0,48%	0,48
		A.2.5. Kehandalan Keteraturan					
		A.2.5.1.	Tersedianya petugas	Ketersediaan	✓	0,66%	0,66

Perkiran Penilaian Sarat  
 No. LP-DRJD6182 Thn 2023  
 terhadap pelaksanaan 2 pengawas ttd pariwisata  
 Standar Program Pelayanan penyeberangan

BM. NO 62  
 Khr 2019



A.3.	A.2.5.2.	Informasi Melalui Audio Speaker / Layar Visual	Ketersediaan	✓		0,20%	0,20		
	A.2.5.3.		Kondisi	✓		0,20%	0,20		
	A.2.5.4.	Informasi Angkutan Lanjutan	Ketersediaan		✓	0,15%	-		
			Kondisi		✓	0,15%	-		
			Penempatan		✓	0,09%	-		
	A.2.6.	A.2.5.4.	Jadwal Penanganan Sampah	Ketersediaan	✓	0,26%	0,26		
	Kesetaraan								
	A.2.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)	Ketersediaan	✓		0,32%	0,32		
			Kondisi	✓		0,32%	0,32		
	A.2.6.2.	Ruang Ibu dan Anak	Ketersediaan		✓	0,32%	-		
			Kondisi		✓	0,32%	-		
Pelayanan Penumpang di Gangway									
A.3.1. Keselamatan									
A.3.1.1.	Railing pagar dan kanopi	Ketersediaan	✓		1,07%	1,07			
		Kondisi	✓		1,07%	1,07			
A.3.2. Keamanan									
A.3.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan	✓		0,47%	0,47			
		Kondisi		✓	0,47%	-			
		Penempatan		✓	0,28%				
A.3.2.2.	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi	Ketersediaan		✓	0,46%	-			
		Kondisi		✓	0,46%	-			
A.3.3. Kenyamanan									
A.3.3.1.	Lampu Penerangan	Ketersediaan		✓	0,64%				
		Kondisi	✓		0,64%	0,64			
A.3.4. Kemudahan keterjangkauan									
A.3.4.1.	Koridor/Elevate d Gangway	Ketersediaan	✓	-	0,64%	0,64			
		Kondisi	✓	-	0,64%	0,64			
A.3.5. Kehandalan Keteraturan									
A.3.5.1.	Tersedianya petugas	Ketersediaan	✓		1,71%	1,71			
A.3.6. Kesetaraan									
A.3.6.1.	Fasilitas bagi penumpang cacat (difable)	Ketersediaan	✓		0,64%	0,64			
		Kondisi	✓		0,64%	0,64			
A.4. Area Titik Kumpul Evakuasi (Master Station)									
A.4.1. Keselamatan									
A.4.1.1.	Lokasi dan sterilisasi	Ketersediaan	✓		0,42%	0,42			
		Kondisi	✓		0,42%	0,42			
		Penempatan	✓		0,25%	0,25			
A.4.1.2.	Rambu Petunjuk	Ketersediaan	✓		0,34%	0,34			
		Kondisi	✓		0,34%	0,34			
		Penempatan	✓		0,20%	0,20			

$$\begin{aligned}
 T &= 14 \\
 S &= 0 \\
 TS &= 5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 T &= 9 \\
 S &= 6 \\
 TS &= 3
 \end{aligned}$$

A.4.2. Keamanan							
	A.4.2.1.	Fasilitas CCTV	Ketersediaan		✓	0,75%	-
			Kondisi		✓	0,75%	-
			Penempatan		✓	0,45%	-

Pengawas Satuan Pelayanan

Pelabuhan Sampalan



Ir. Robert Taufan Nur Rahman, ST, M.Si.

NIP. 19790821 200012 1 002



## KUESIONER PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN SAMPALAN



### KUISIONER SURVEI

#### I. Petunjuk Pengisian

1. Hanya boleh mengisi satu jawaban di tiap skala
2. Tuliskan identitas pada bagian yang telah ditentukan
3. Tingkat kinerja yang dimaksud disini adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan, sedangkan tingkat kepentingan (harapan) adalah yang diharapkan oleh pengguna jasa dari pihak pelabuhan

Keterangan Skala:

Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan (Harapan)
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)

#### II. Identitas Responden

- Nama : .....
- Usia : ( ) 15-25 Tahun  
                  ( ) 26-40 Tahun  
                  ( ) 41-55 Tahun  
                  ( ) >55 Tahun
- Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki  
                      ( ) Perempuan
- Pekerjaan : ( ) PNS  
                      ( ) Pegawai Swasta  
                      ( ) Pelajar/Mahasiswa  
                      ( ) TNI/POLRI  
                      ( ) Wiraswasta  
                      ( ) Petani/Buruh  
                      ( ) .....

### III. Daftar Kuisisioner

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		ST B	TB	B	SB	ST P	TP	P	SP
1	Petunjuk area parkir dalam kondisi baik, mudah dibaca dan terlihat dari arah jalan masuk pelabuhan								
2	Tersedianya fasilitas keamanan seperti CCTV yang terdapat pada area parkir pengantar dan penjemput yang ditempatkan di tempat strategis								
3	Terdapat petugas keamanan pada area parkir kendaraan R2 dan R4 yang mudah dilihat								
4	Terdapat rambu petunjuk zonasi A1 pada area parkir kendaraan R2 dan R4 dalam kondisi baik								
5	Area parkir kendaraan R2 dan R4 dalam keadaan bersih								
6	Tersedia petugas kebersihan pada area parkir kendaraan R2 dan R4								
7	Terdapat tempat sampah dengan dimensi yang mencukupi dan mudah dijangkau pada area parkir R2 dan R4								
8	Tersedia lahan parkir R4 dan R2 dalam kondisi baik dan tidak terdapat areal yang rusak <10% total luasan dan tidak terdapat genangan melebihi <10% total luasan								
9	Tersedia jalur masuk dan keluar kendaraan dengan lebar jalur yang memadai								
10	Tersedianya petugas pengatur yang berseragam dan mudah dilihat pada area parkir R2 dan R4								
11	Tersedia fasilitas Alat pemadam kebakaran (APAR) yang memadai, dalam kondisi baik pada area gedung terminal								
12	Terdapat petunjuk jalur evakuasi dalam kondisi baik dan penempatan strategis pada area gedung terminal								
13	Tersedia perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada								

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		ST B	TB	B	SB	ST P	TP	P	SP
	Kecelakaan) pada area gedung terminal								
14	Terdapat klinik/pos kesehatan pada area gedung terminal dengan penempatan strategis								
15	Tersedianya kursi roda dan petugas yang membantu pada area gedung terminal								
16	Tersedianya petugas berseragam pada area gedung terminal								
17	Tersedia fasilitas CCTV pada area gedung terminal yang ditempatkan di tempat strategis								
18	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi A2 pada area gedung terminal								
19	Luasan ruang tunggu penumpang memadai, areal bersih dan tidak berbau								
20	Tersedia fasilitas pengatur suhu (AC, Kipas Angin, dll) dalam Gedung terminal yang berfungsi dengan baik								
21	Tersedia WC/Kamar mandi pada area gedung terminal dengan air bersih dan jumlah memadai								
22	Tersedia lampu penerangan yang menerangi setiap sudut gedung terminal								
23	Terdapat tempat Ibadah dengan areal yang bersih dan tidak berbau yang berasal dalam Tempat Ibadah serta Tempat Ibadah berada dalam kawasan pelabuhan								
24	Tersedia pelayanan penanganan sampah pada area gedung terminal								
25	Loket pembelian tiket mudah terlihat dan terjangkau serta dilengkapi dengan informasi tarif angkutan penyeberangan								
26	Tersedianya petugas berseragam dan mudah dilihat pada area gedung terminal								
27	Informasi melalui audio speaker/layar visual terdengar								

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		ST B	TB	B	SB	ST P	TP	P	SP
	jelas dan dapat terbaca dengan baik								
28	Adanya Informasi angkutan lanjutan yang mudah terbaca dan/atau suara dapat didengar dengan jelas dan ditempatkan di tempat strategis								
29	Terdapat jadwal penanganan sampah pada area gedung terminal								
30	Terdapat fasilitas bagi penumpang cacat (difiable) pada area gedung terminal								
31	Tersedia ruang Ibu dan Anak serta fasilitas yang dapat digunakan Ibu dan Anak								
32	Railing pagar dan kanopi di <i>gangway</i> dalam kondisi baik, tidak mengalami kerusakan								
33	Tersedia fasilitas CCTV pada area <i>gangway</i> yang ditempatkan di tempat strategis								
34	Terdapat Rambu petunjuk Zonasi A3 pada area <i>gangway</i>								
35	Tersedia lampu Penerangan pada area <i>gangway</i> dalam keadaan baik								
36	Tersedianya Koridor / Elevated <i>Gangway</i> pada area <i>gangway</i> dalam keadaan baik								
37	Tersedianya petugas berseragam/beridentitas pada area <i>gangway</i>								
38	Terdapat fasilitas bagi penumpang cacat berupa ramp dan/atau guiding block yang dapat digunakan pada area <i>gangway</i>								
39	Tersedia lokasi area titik kumpul evakuasi ( <i>master station</i> ) yang aman, aksesibel dan mudah diakses								
40	Tersedianya Rambu Petunjuk yang menunjukkan Area Master Station								
41	Tersedia minimal 1 CCTV pada area titik kumpul evakuasi								

Lampiran 3. Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,432	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,267
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Lampiran 4. Data Uji Validitas

RESP	KINERJA																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
4	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	3
5	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2
6	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2
7	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	3
8	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3
9	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
13	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3
15	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3
16	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3
17	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	3
18	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3
19	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4
21	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3
22	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3	1	3	1	3

RESP	KINERJA																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
23	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	1	3	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	4	
25	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	
26	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	
29	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	
30	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	
rhitung	0.583	0.732	0.652	0.649	0.580	0.549	0.612	0.704	0.652	0.545	0.603	0.574	0.621	0.622	0.666	0.722	0.731	0.626	0.549	0.623	0.622	0.503	0.617
rtable	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
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid

RESP	KINERJA																					
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
1	3	4	4	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	100
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	116
3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	120
4	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	93
5	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	100
6	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
7	2	4	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	85
8	2	4	3	4	1	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	101
9	2	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	95
10	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118
11	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	100

RESP	KINERJA																			Total
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41		
12	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	138	
13	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	142	
14	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	127	
15	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	98	
16	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	104	
17	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	127	
18	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	100	
19	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	3	102	
20	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	134	
21	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	96	
22	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	92	
23	2	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	97	
24	1	3	3	2	1	3	1	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	104		
25	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	1	2	3	105		
26	3	4	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	100	
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	134	
28	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	82	
29	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	82	
30	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	94	
rhitung	0.660	0.588	0.548	0.562	0.639	0.660	0.684	0.643	0.611	0.761	0.626	0.503	0.611	0.519	0.642	0.658	0.565	0.732	1	
rtable	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	
Ket	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	

RESP	HARAPAN																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
6	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4
9	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
14	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
16	3	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
20	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3

HARAPAN																							
RESP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
24	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
25	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
26	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
27	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4
28	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
29	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
rhitung	0.583	0.740	0.572	0.679	0.558	0.632	0.562	0.572	0.730	0.581	0.599	0.821	0.619	0.685	0.608	0.549	0.740	0.672	0.707	0.618	0.739	0.622	0.743
rtablel	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
Ket	valid																						

HARAPAN																	Total		
RESP	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	Total
1	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	121
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	124
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	148
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	120
5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	129
6	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	122
7	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	142
8	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	141
9	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	108
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	153
11	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	147
12	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	146

HARAPAN																			
RESP	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	Total
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160
14	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	139
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	114
16	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	120
17	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	122
18	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	111
19	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	105
20	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	149
21	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	103
22	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	101
23	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	108
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3	121
25	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	100
26	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	136
27	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	141
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	90
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	153
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123
rhitung	0.707	0.769	0.659	0.676	0.596	0.707	0.522	0.660	0.557	0.740	0.693	0.570	0.544	0.624	0.591	0.677	0.553	0.761	1
rtable	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
Ket	valid																		

Lampiran 5. Data Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan Tingkat Kinerja

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases	Valid	30
	Excluded <sup>a</sup>	0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	22

Tingkat Kepentingan

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases	Valid	30
	Excluded <sup>a</sup>	0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	22

## Lampiran 6. Dokumentasi

