

ABSTRAKSI

Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae berada di Desa Siwa, Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae merupakan pelabuhan penyeberangan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Wajo. Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae melayani hanya satu lintasan saja yaitu lintasan Siwa – tobaku.. Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ekonomi di Kabupaten Wajo.

Berdasarkan hasil survey di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang yang belum dijalankan dengan baik seperti fasilitas kesehatan dengan peralatann yang kurang memadai, tidak adanya alat pencegah tindak kriminal seperti CCTV dan audio speaker, fasilitas air bersih di WC/kamar mandi, yang belum memadai, tidak adanya fasilitas gangway, fasilitas layanan informasi, petugas parkir dan petugas bagasi/porter tidak menggunakan seragam serta belum adanya fasilitas untuk penumang difable/cacat dan ruang untuk ibu menyusui.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu dengan Customer Statisfaction Index, Gap Analysis dan Importance Performance Analysis. Berdasarkan hasil analisa didapatkan indeks kepuasan penumpang sebesar 72,98% dengan gap tertinggi pada dimensi kesetaraan sebesar -0,92 dan ada 9 atribut pelayanan berada pada kuadran I yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci : Pelayanan, Penumpang, Analisis, Kepuasan, Penyeberangan

ABSTRACTION

The Bangsalae Ferry Port is located in Siwa Village, Pitfeedua District, Wajo Regency, South Sulawesi Province. Bangsalae Ferry Port is a ferry port operated by the Transportation Service of Wajo Regency. The Bangsalae Ferry Port serves only one route, namely the Siwa - tobaku route. The Bangsalae Ferry Terminal has a very important role in improving the economy in Wajo Regency.

Based on the survey results in the field, it was found that several services for passengers were not implemented properly, such as health facilities with inadequate equipment, absence of criminal prevention tools such as CCTV and audio speakers, clean water facilities in toilets / bathrooms, which were inadequate, no gangway facilities, information service facilities, parking attendants and luggage officers / porters do not wear uniforms and there are no facilities for disabled / disabled passengers and space for breastfeeding mothers.

In this study, the method used to analyze existing problems is the Customer Satisfaction Index, Gap Analysis and Importance Performance Analysis. Based on the analysis, it was found that the passenger satisfaction index was 72.98% with the highest distance in the equality dimension of -0.92 and there were 9 attributes that were in quadrant I that had to be improved and improved.

Keywords: Service, Passenger, Analysis, Satisfaction, Crossing