

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dikelompokkan berdasarkan aturan di dalam PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Terbagi menjadi enam dimensi kualitas pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam poin pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat pengguna jasa terkait kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan pengguna jasa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan pengguna jasa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan pengguna jasa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae supaya kedepannya dapat lebih fokus kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pelabuhan penyeberangan sudah sesuai dengan harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis *gap performance-importance*. Sedangkan

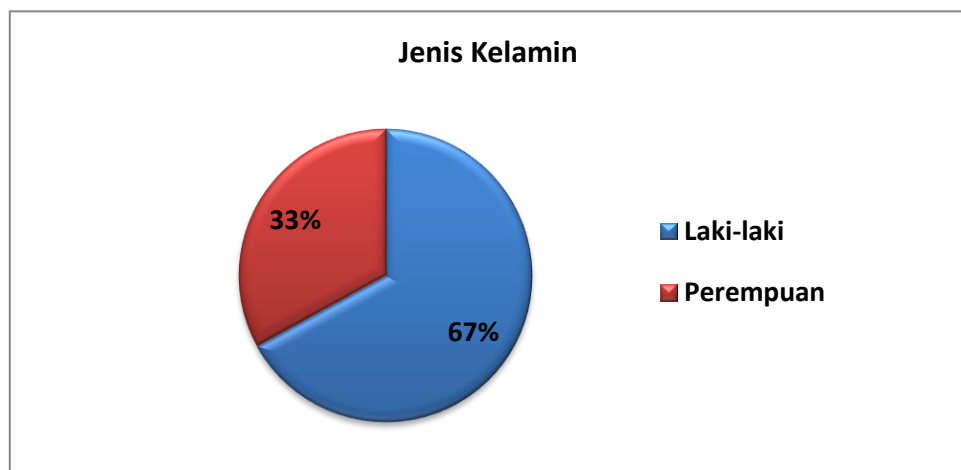
untuk mengetahui harapan pengguna jasa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

5.1.1 Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Analisis karakteristik data dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Jumlah responden berdasarkan survei produktifitas yang dilakukan selama 15 hari ada penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini:



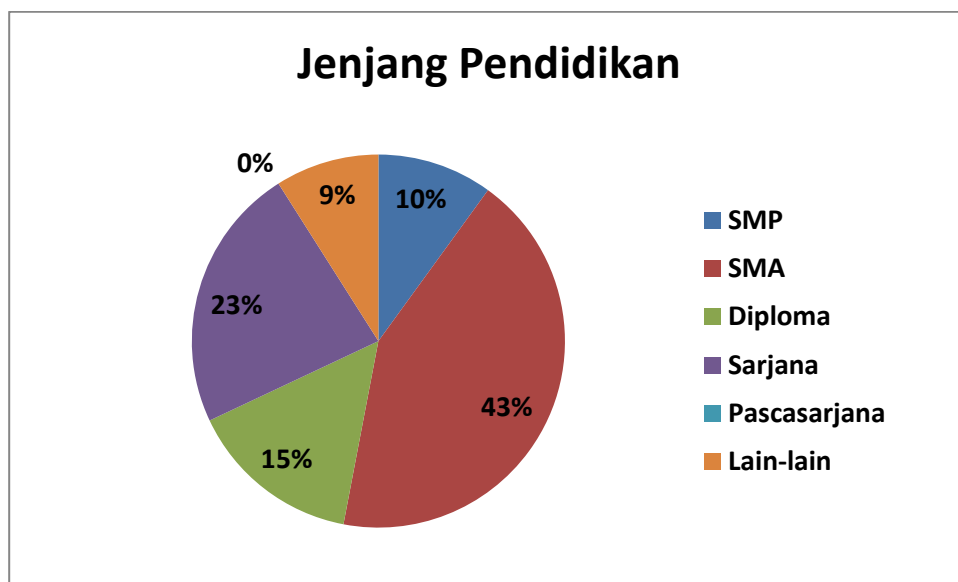
Gambar 5.1. Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa penumpang yang terpilih sebagai responden sebanyak 100 orang dan tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi

oleh responden menunjukkan bahwa persentase responden laki-laki sebesar 67%, sedangkan persentase perempuan sebesar 37% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Jenjang Pendidikan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

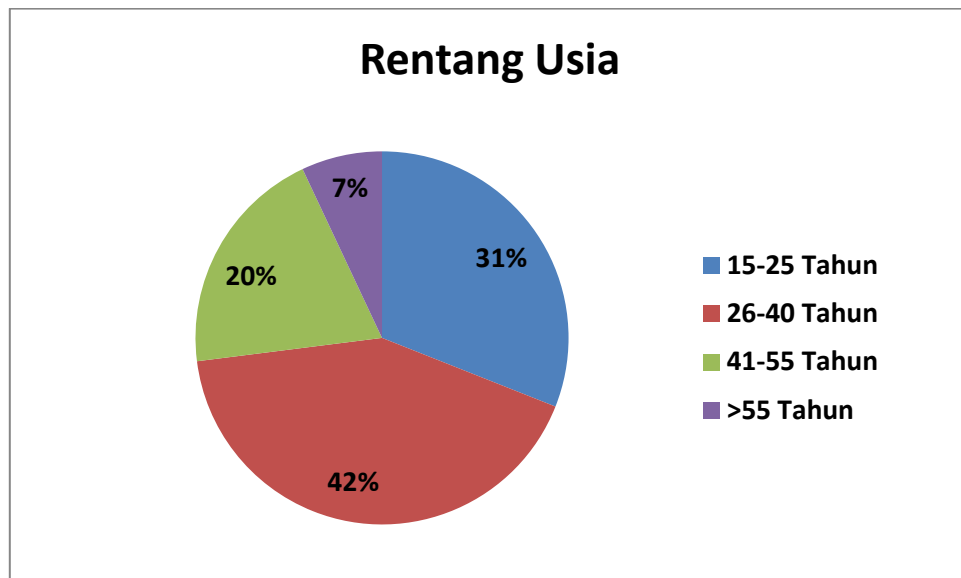


Gambar 5.2. Diagram Jenjang Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebanyak 10% responden dengan jenjang pendidikan SMP, SMA sebesar 43%, diploma sebesar 15%, sarjana sebesar 23%, 9% lainnya, dan 0% untuk jenjang pendidikan pascasarjana. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian berjenjang pendidikan terakhir SMA.

3. Rentang Usia Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

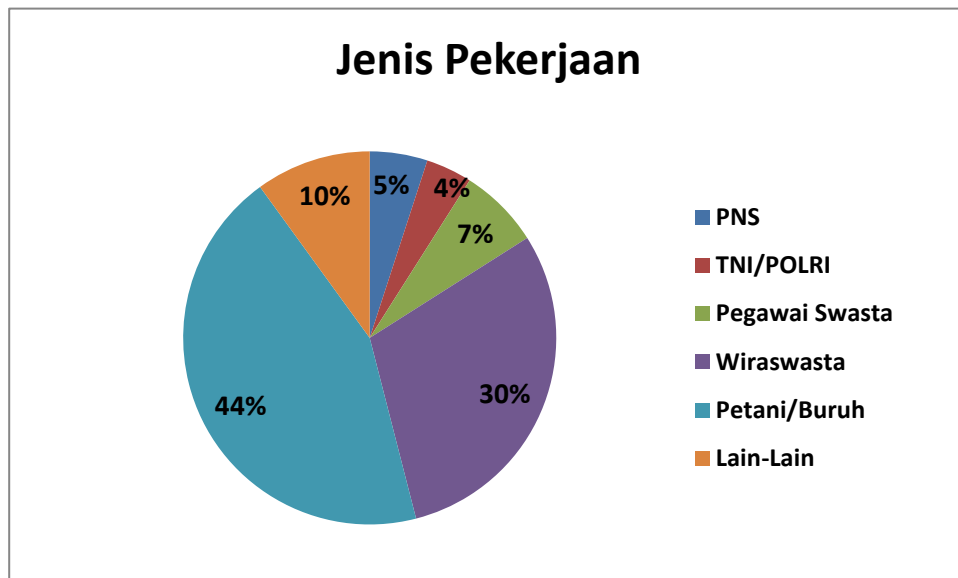


Gambar 5.3. Diagram Rentang Usia Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebanyak 31% responden dengan rentang usia 15-25 Tahun, usia 26-40 Tahun sebesar 42%, usia 41-55 Tahun sebesar 20%, dan usia >55 Tahun sebesar 7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia 26-40 tahun.

4. Jenis Pekerjaan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

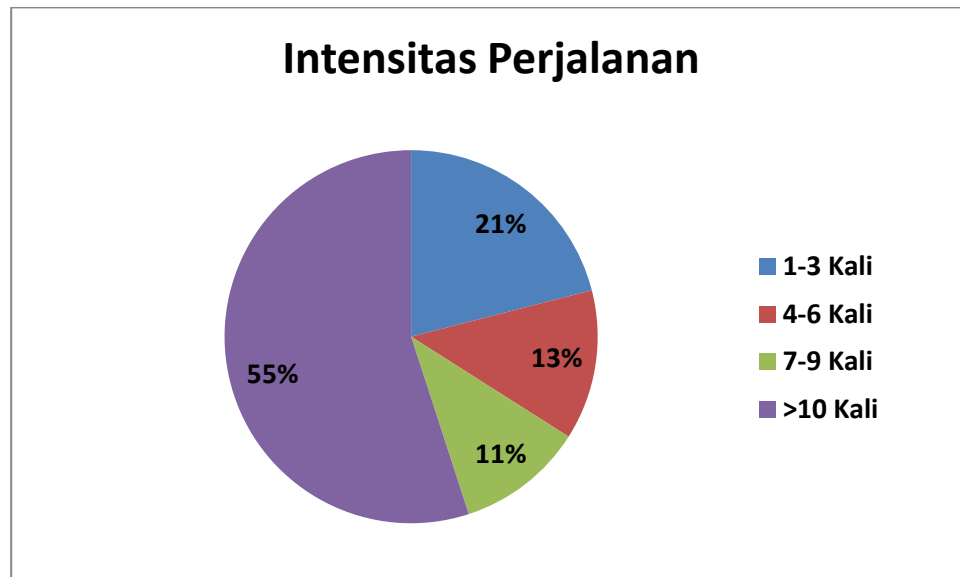


Gambar 5.4. Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebesar 5% responden dengan pekerjaan sebagai PNS, TNI/POLRI sebesar 4%, pegawai swasta sebesar 7%, wiraswasta sebesar 30%, petani/buruh sebesar 44%, dan lainnya sebesar 10%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian dengan pekerjaan petani/buruh.

5. Intensitas Perjalanan Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5.5. Diagram Intensitas Perjalanan Responden

Pada gambar diatas menunjukkan sebesar 21% responden dengan intensitas perjalanan 1-3 kali, intensitas perjalanan responden 4-6 kali sebesar 13%, intensitas perjalanan responden 7-9 kali sebesar 11%, dan intensitas >10 kali sebesar 55%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian telah melalui Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yaitu >10 kali.

5.1.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae berdasarkan penilaian pengguna jasa. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang di peroleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari pengguna jasa tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang di nilai dalam bentuk persen kesesuaian. Perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae untuk masing-masing dimensi dari Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \quad (5.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Keselamatan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat telah memadai dan berfungsi baik.	3,05	2,90	3,53	3,54	86,40 %	81,94 %

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
2	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik.	2,82		3,63		77,69 %	
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui	2,82		3,45		81,74 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Dalam dimensi Keselamatan, rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 81,94%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kenyataan pelayanan di pelabuhan yang belum sesuai yang di harapkan. Karena rerata dimensi masih dibawah tingkat kesesuaian keenam dimensi yaitu sebesar 81,96%, atribut keselamatan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah ada pada fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik, dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,69%, sehingga atribut tersebut perlu untuk di prioritaskan dalam perbaikan.

Tabel 5.2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi
Keamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimen- si	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Petugas keamanan/ ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah di kenali	3,25	2,88	3,46	3,45	93,93 %	83,37 %
2	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway, areal parkir, dermaga dan jembatan timbang yang berfungsi baik	2,62		3,52		74,43 %	
3	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui	2,74		3,41		80,35 %	
4	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat	2,89		3,41		84,75 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Pada rerata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 83,37%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 2% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi
Kenyamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	3,15	2,92	3,49	3,49	90,26 %	83,50 %
2	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	2,71		3,63		74,66 %	
3	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman	3,25		3,52		92,33 %	
4	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	3,01		3,55		84,79 %	
5	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC	2,61		3,35		77,91 %	
6	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan	2,85		3,56		80,06 %	
7	Dermaga tempat sandar kapal terawat baik dan penerangan memadai	2,83		3,35		84,48 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Pada rerata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 83,37%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 2% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.4. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kemudahan/Keterjangkauan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui	3,08	2,92	3,72	3,54	82,80 %	84,13 %
2	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui	2,77		3,40			
3	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	2,71		3,53			
4	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar	3,25		3,47			
5	Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir	2,88		3,64			

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	memakai seragam dan mudah dikenali						
6	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	2,92		3,56		82,02 %	
7	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat	3,21		3,45		93,04 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Pada rerata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,13%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 3% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kehandalan/Keteraturan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan	3,31		3,61		91,69 %	
2	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket	3,10	2,96	3,55	3,51	87,32 %	84,23 %
3	Petugas pelabuhan yang ramah dan	3,12		3,68		84,78 %	

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui						
4	Proses naik ke kapal cepat	2,91		3,39		85,84 %	
5	Jalur yang terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4, dan truk/bus masuk dan keluar	2,80		3,33		84,08 %	
6	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik	2,50		3,49		71,63 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Pada rerata dimensi keamanan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,23%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 3% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 5.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pelabuhan Dalam Dimensi Kesetaraan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difable) terawat baik	2,61	2,69	3,57	3,61	73,11 %	74,60 %
2	Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat	2,77		3,64		76,10 %	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Dalam dimensi Kesetaraan, rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 74,60 %, hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kenyataan pelayanan di pelabuhan yang belum sesuai yang di harapkan. Karena rerata dimensi masih dibawah tingkat kesesuaian keenam dimensi yaitu sebesar 81,96%, atribut kesetaraan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah ada Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yang terawat baik, dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,11 %, sehingga atribut tersebut perlu untuk di prioritaskan dalam perbaikan.

Tabel 5.7. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi Pelayanan

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian (%)
Keselamatan	2,90	3,54	81,94 %
Keamanan	2,88	3,45	83,37 %
Kenyamanan	2,92	3,49	83,50 %
Kemudahan/ Keterjangkauan	2,97	3,54	84,13 %
Kehandalan/Keteraturan	2,96	3,51	84,23 %
Kesetaraan	2,69	3,61	74,60 %
Rerata Keseluruhan	2,88	3,52	81,96 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Berdasarkan data pada tabel 5.7 tersebut terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari keenam dimensi layanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae adalah 81,96 %, penentuan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae di tentukan berdasarkan nilai skor harapan dalam bentuk persentase, dari hasil perhitungan diketahui bahwa persen kesesuaian terendah terdapat pada dimensi kesetaraan yaitu

sebesar 74,60 %, kemudian dimensi keselamatan sebesar 81,94%, dimensi keamanan sebesar 83,37%, dimensi kenyamanan sebesar 83,50%, dimensi kemudahan/keterjangkauan sebesar 84,13%, serta dimensi kehandalan/keteraturan sebesar 84,32%. Sedangkan rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pernyataan adalah 83,01 %, sehingga diperoleh hasil masih ada 15 (51,72%) atribut layanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yang nilai tingkat kesesuaiannya masih dibawah 83,01%

Dari tingkat kesesuaian pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, masing-masing tingkat kesesuaian pelayanan masih ada yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing pelayanan, ini berarti masih ada pelayanan yang harus ditangani, selanjutnya dari tingkat kesesuaian tingkat pencapaian kualitas layanan pada pelabuhan tersebut akan dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

5.1.3. Analisis Gap Performance – Importance (Gap P-I)

Analisis kesenjangan merupakan kesenjangan antara harapan penumpang terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak pengelola pelabuhan terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *microsoft excel*. Analisis kesenjangan ini dilakukan pada layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, analisis kesenjangan dilakukan berdasarkan dimensi yang terdapat pada Standar Pelayanan Minimal yang terdapat pada peraturan menteri. Analisis gap dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rerata keseluruhan.

Hasil dari perhitungan gap P-I untuk masing-masing item, per dimensi maupun rerata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5.8. Perhitungan Gap *Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Keselamatan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribu t	Dimensi
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat telah memadai dan berfungsi dengan baik.	3,05	2,90	3,53	3,54	-0,48	-0,64
2	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik.	2,82		3,63		-0,81	
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui	2,82		3,45		-0,63	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Dalam dimensi Keselamatan, dalam tabel diatas terlihat bahwa untuk analisis gap per item semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang

dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik (-0,81). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki kenyataan bahwa pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 5 .9. Perhitungan *Gap Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Keamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimen si
1	Petugas keamanan/ ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam .	3,25	2,88	3,46	3,45	-0,21	-0,58
2	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway, areal parkir, dermaga dan jembatan timbang baik	2,62		-0,90			
3	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui	2,74		-0,67			
4	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat	2,89		-0,52			

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Rata-rata gap keseluruhan untuk dimensi keamanan sebesar -0,58, dengan gap paling tinggi berada pada item fasilitas keamanan seperti CCTV dan

audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway, areal parkir, dermaga dan jembatan timbang yang berfungsi baik (-0,90), hal ini menunjukkan untuk dimensi keamanan pengguna jasa sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif.

Tabel 5.10. Perhitungan *Gap Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Kenyamanan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribu t	Dimensi
1	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	3,15	2,92	3,49	3,49	-0,34	-0,58
2	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	2,71		3,63		-0,92	
3	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman	3,25		3,52		-0,27	
4	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	3,01		3,55		-0,54	
5	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC	2,61		3,35		-0,74	
6	Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang	2,85		3,56		-0,71	

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribu t	Dimensi
	keberangkatan dan kedatangan yang memadai						
7	Dermaga tempat sandar kapal terawat dengan baik dan disertai penerangan yang baik pula	2,83		3,35		-0,52	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Pada dimensi kenyamanan, atribut yang memiliki gap paling tinggi ada pada WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau sebesar -0,92. Untuk rata-rata dimensi kenyamanan mempunyai gap sebesar -0,58.

Tabel 5.11. Perhitungan *Gap Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Kemudahan/Keterjangkauan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribu t	Dimensi
1	Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui	3,08		3,72		-0,64	
2	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui	2,77	2,92	3,40	3,54	-0,63	-0,56
3	Informasi gangguan	2,71		3,53		-0,82	

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		(Gap P-I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribu t	Dimensi
	perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui						
4	Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar	3,25		3,47		-0,22	
5	Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali	2,88		3,64		-0,76	
6	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	2,92		3,56		-0,64	
7	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat	3,21		3,45		-0,24	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui dinilai kurang memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa, dengan memperoleh nilai gap sebesar -0,82 mengharuskan pengelola pelabuhan untuk memperbaiki

pelayanannya. Tujuh atribut dalam dimensi kemudahan/keterjangkauan memberikan nilai gap secara keseluruhan sebesar -0,56.

Tabel 5.12. Perhitungan *Gap Performance – Importance (Gap P-I)* Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Kehandalan/Keteraturan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Gap (P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan	3,31	2,96	3,61	3,51	-0,30	-0,55
2	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat melayani pembelian tiket	3,10		3,55		-0,45	
3	Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui	3,12		3,68		-0,56	
4	Proses naik ke kapal cepat	2,91		3,39		-0,48	
5	Jalur yang terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4, dan truk/bus masuk dan keluar	2,80		3,33		-0,53	
6	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan berfungsi baik	2,50		3,49		-0,99	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik dinilai kurang memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa, dengan memperoleh nilai gap sebesar -0,99 mengharuskan pengelola

pelabuhan untuk memperbaiki pelayanannya. Enam atribut dalam dimensi kehandalan/keteraturan memberikan nilai gap secara keseluruhan sebesar -0,56.

Tabel 5.13. Perhitungan *Gap Performance – Importance (Gap P-I)* Mutu Layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Dalam Dimensi Kesetaraan

No	Keterangan	Mean Performance		Mean Importance		Gap (P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difiable) yang terawat baik	2,61	2,69	3,57	3,61	-0,96	-0,92
2	Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat	2,77		3,64		-0,87	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difiable) dinilai kurang memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa, dengan memperoleh nilai gap sebesar -0,96 mengharuskan pengelola pelabuhan untuk memperbaiki pelayanannya. Dua atribut dalam dimensi kesetaraan memberikan nilai gap secara keseluruhan sebesar -0,92.

Tabel 5.15. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan (*Gap P-I*) Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi Pelayanan

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Gap (P-I)
Keselamatan	2,90	3,54	-0,64
Keamanan	2,88	3,45	-0,58
Kenyamanan	2,92	3,49	-0,58
Kemudahan/Keterjangkauan	2,97	3,54	-0,56
Kehandalan/Keteraturan	2,96	3,51	-0,55
Kesetaraan	2,69	3,61	-0,92
Rerata Keseluruhan	2,88	3,52	-0,64

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas adalah rerata keseluruhan gap per dimensi, dapat terlihat bahwa semua dimensi memiliki dimensi negatif, dengan gap tertinggi tertinggi pada dimensi kesetaraan sebesar -0,92 dan kesenjangan terendah terdapat pada dimensi Kehandalan/Keteraturan sebesar -0,55.

Kemudian untuk analisis gap P-I per item semua atribut mendapat nilai negatif, nilai kesenjangan terendah ada pada atribut petugas keamanan/ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah dikenali yang mendapat nilai kesenjangan sebesar -0,21 yang berada pada dimensi keamanan. Sedangkan untuk kesenjangan tertinggi ada pada atribut Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar -0,99 yang terdapat pada atribut kehandalan/keteraturan. Seluruh dimensi yang ada pada Standar Pelayanan Minimal memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh karena itu pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae harus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang ada pada pelabuhan.

Rangkuman hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae untuk enam dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dirasa pengguna jasa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,64 untuk pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari keenam dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan < -1 berarti baik, dan hasil > -1 berarti kualitas pelayanan diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen tersebut dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata dimensi analisis kualitas jasa layanan pelabuhan.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya penelitian ini akan menggunakan analisis IPA untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan, diagram kartesius merupakan gambar yang akan memetakan atribut apa saja yang masuk kedalam kuadran A,B,C dan D.

5.1.4. Uji Beda *Performance* dan *Importance*

Uji paired sample t-test yang dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara performance dan importance pada setiap dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.15. Uji Beda t untuk Rata-Rata *Performance* dan *Importance* Pelayanan Pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	T	Sig (2-tailed)
Keselamatan	2,90	3,54	-9,629	0,000
Keamanan	2,88	3,45	-11,486	0,000
Kenyamanan	2,92	3,49	-11,809	0,000
Kemudahan/ Keterjangkauan	2,97	3,54	-11,916	0,000
Kehandalan/ Keteraturan	2,96	3,51	-11,893	0,000
Kesetaraan	2,69	3,61	-12,163	0,000

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji beda paired sampel t-test didapatkan hasil bahwa ada perbedaan rata-rata penilaian responden dalam performance dan importance dengan nilai signifikan $< 0,05$. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji t ini diperoleh juga hasil bahwa ada kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dari segi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dengan nilai t tertinggi ada pada dimensi kesetaraan yaitu -12,163, hal ini mengidentifikasi bahwa pengguna jasa mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan sehingga hasilnya lebih tinggi dari tingkat kinerjanya.

Hasil uji beda *paired sampel t-test* dalam penelitian ini konsisten dengan hasil perhitungan gap P-I yaitu dari keenam dimensi kualitas standar pelayanan, baik dari segi pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, dengan nilai gap negatif tertinggi ada pada dimensi kesetaraan yaitu dengan kesenjangan -0,92 pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

5.1.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis importance-performance dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel importance maupun variabel performance. Atribut layanan yang oleh pengguna jasa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut pengguna jasa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak pengelola pelabuhan dan kapal dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh pengguna jasa.

Adanya layanan yang oleh pengguna jasa dianggap penting namun dari hasil pengukurannya menurut pengguna jasa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak pengelola dalam hal ini operator Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Adanya gap yang besar dari performance-importance dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola pelabuhan dan kapal untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan SPSS 23 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden pengguna jasa terhadap pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

Tahapan pertama dalam metode Importance Performance Analysis yaitu:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \quad (5.3)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.16.Skor Total Masing-Masing Item

No	Keterangan	Dimensi	$\sum Xi$	$\sum Yi$	Tki (%)
1	Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat telah memadai dan berfungsi dengan baik.	Keselamatan	305	353	86,40
2	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik		282	363	77,69
3	Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan ditemui		282	345	81,74
4	Petugas keamanan/ ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah dikenali	Keamanan	325	346	93,93
5	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik		262	352	74,43

No	Keterangan	Dimensi	$\sum X_i$	$\sum Y_i$	Tki (%)
6	Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui		274	341	80,35
7	Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan areal parkir siap muat		289	341	84,75
8	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik	Kenyamanan	315	349	90,26
9	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau		271	363	74,66
10	Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau dan nyaman		325	352	92,33
11	Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau		301	355	84,79
12	Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC		261	335	77,91
13	Jalur pemisah (Gangway) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan telah memadai		285	356	80,06
14	Dermaga tempat sandar kapal terawat dengan disertai penerangan yang baik pula		283	335	84,48
15	Papan informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui		308	372	82,80
16	Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui	Kemudahan / Keterjangkauan	277	340	81,47
17	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dan mudah ditemui		271	353	76,77
18	Tempat parkir kendaraan dengan luas yang memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan		325	347	93,66

No	Keterangan	Dimensi	$\sum X_i$	$\sum Y_i$	Tki (%)
	untuk masuk dan keluar				
19	Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali		288	364	79,12
20	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap dan menggunakan seragam dan mudah dikenali		292	356	82,02
21	Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat		321	345	93,04
22	Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan	Kehandalan / Keteraturan	331	361	91,69
23	Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket		310	355	87,32
24	Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam dan mudah ditemui		312	368	84,78
25	Proses naik ke kapal cepat		291	339	85,84
26	Jalur yang terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4, dan truk/bus untuk masuk dan keluar		280	333	84,08
27	Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik		250	349	71,63
28	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difable) yang terawat baik		Kesetaraan	275	353
29	Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat	299		359	83,29
Total			8490	10180	

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (5.4)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (5.5)$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-ii

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah responden

Tabel 5.17. Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Item

No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-Rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
1	3,05	3,53
2	2,82	3,63
3	2,82	3,45
4	3,25	3,46
5	2,62	3,52
6	2,74	3,41
7	2,89	3,41
8	3,15	3,49
9	2,71	3,63
10	3,25	3,52
11	3,01	3,55
12	2,61	3,35
13	2,85	3,56
14	2,83	3,35
15	3,08	3,72
16	2,77	3,40
17	2,71	3,53

No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-Rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
18	3,25	3,47
19	2,88	3,64
20	2,92	3,56
21	3,21	3,45
22	3,31	3,61
23	3,10	3,55
24	3,12	3,68
25	2,91	3,39
26	2,80	3,33
27	2,50	3,49
28	2,75	3,53
29	2,99	3,59
Total	84,90	101,80

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (5.6)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (5.7)$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah atribut

Tabel 5.18. Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja
Untuk Keseluruhan Item

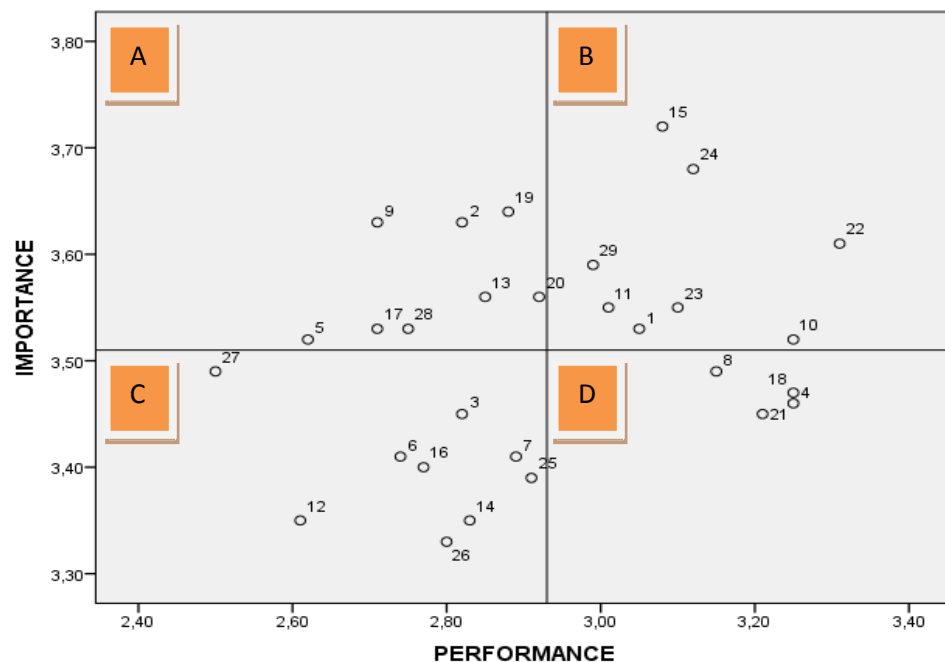
No Instrumen (Xi , Yi)	Rata-rata Skor (Xi)	Rata-Rata Skor (Yi)
1	3,05	3,53
2	2,82	3,63
3	2,82	3,45
4	3,25	3,46
5	2,62	3,52
6	2,74	3,41
7	2,89	3,41
8	3,15	3,49
9	2,71	3,63
10	3,25	3,52
11	3,01	3,55
12	2,61	3,35
13	2,85	3,56
14	2,83	3,35
15	3,08	3,72
16	2,77	3,40
17	2,71	3,53
18	3,25	3,47
19	2,88	3,64
20	2,92	3,56
21	3,21	3,45
22	3,31	3,61
23	3,10	3,55
24	3,12	3,68
25	2,91	3,39
26	2,80	3,33
27	2,50	3,49
28	2,75	3,53
29	2,99	3,59
Rata-Rata	2,93	3,51

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

4. Analisis Kuadran

Nilai \bar{X}_i memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi pengguna jasa. Sedangkan nilai \bar{Y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan pengguna jasa.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di plotkan kedalam kuadran kartesius..



Gambar 5.6 Kuadran Kinerja dan Kepentingan

Dari uraian gambar diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa sembilan (9) Atribut terdapat di kuadran A, tujuh (7) atribut dikuadran B, kuadran C memiliki empat (4) atribut, dan sembilan (9) atribut di kuadran

D. Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS versi 23, telah didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut:

Tabel 5.20. Kuadran Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Kuadran A (Prioritas Utama) Nomor Item: 2,5,9,13,17,19,20, 28, 29	Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Nomor Item: 1,10,11,15,22,23,24
Kuadran C (Prioritas Rendah) Nomor Item: 4,8,18,21	Kuadran D (Berlebihan) Nomor Item: 3,6,7,12,14,16,25,26,27

Sumber: SPSS versi 23 (2020)

1). Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut - atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola pelabuhan harus memprioritaskan dan focus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik (Item 2)
- b. Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik (Item 5)
- c. WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau (Item 9)

- d. Jalur Pemisah (Gangway) untuk pengguna jasa keberangkatan dan kedatangan yang memadai (Item 13)
- e. Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui (Item 17)
- f. Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali (Item 19)
- g. Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali (Item 20)
- h. Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difiable) yang terawat baik (Item 28)
- i. Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat (Item 29)

2). Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran B dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- a. Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat telah memadai dan berfungsi dengan baik (Item 1)
- b. Musholla dan perlengkapannya dalam keadaan yang bersih, tidak berbau, dan nyaman (Item 10)
- c. Kantin dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau (Item 11)
- d. Papan Informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan/kedatangan yang mudah ditemui (Item 15)
- e. Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali (Item 20)
- f. Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan (Item 22)

- g. Petugas di bagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket (Item 23)
- h. Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui (Item 24)

3). Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang dan pelayanannya kurang memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran C sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Petunjuk arah berupa rambu-rambu mudah di baca dan di temui (Item 3)
- b. Adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah ditemui (Item 6)
- c. Lampu penerangan yang menerangi setiap sudut pelabuhan seperti di areal gangway, jembatan timbang dan parkir siap muat (Item 7)
- d. Lampu penerangan yang menerangi sampai ke setiap sudut ruang tunggu dan dalam WC (Item 12)
- e. Dermaga tempat sandar kapal terawat dengan baik dan disertai penerangan yang baik pula (Item 14)
- f. Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui (Item 16)
- g. Proses naik ke kapal cepat (Item 25)
- h. Jalur yang terpisah untuk kendaraan roda 2, roda 4, dan truk/bus masuk dan keluar (item 26)
- i. Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik (Item 27)

4). Kuadran D (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran D sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Petugas keamanan/ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah di kenali (Item 4)
- b. Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan tidak berbau dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi baik (Item 8)
- c. Tempat parkir kendaraan dengan luas memadai dan sirkulasi lancar bagi kendaraan untuk masuk dan keluar (Item 18)
- d. Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat (Item 21).

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

1. Item Perbaikan Berdasarkan Gap P-I dan Usulan Pemecahan Masalahnya

Berdasarkan hasil analisis gap P-I per dimensi layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae untuk enam dimensi menunjukkan bahwa pelayanan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi kesetaraan yaitu (-0,92), Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa gap P-I, item yang berada didalam dimensi kesetaraan yaitu fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) dengan nilai *gap* (-0,96) dan ruang untuk ibu menyusui dengan nilai *gap* (-0,87). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut.



Sumber : Google Search (2020)

Gambar 5.7. Fasilitas Bagi Penumpang *Difable* dan Ruang Ibu Menyusui

Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae nilai kesenjangan tertinggi ada pada item Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-0,99) yang terdapat pada dimensi kehandalan/keteraturan. Kondisi eksisting dari fasilitas alat penimbangan berat kendaraan tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan fasilitas alat penimbangan berat kendaraan.



Sumber : Google Search (2020)

Gambar 5.8. Alat Penimbang Kendaraan

2. Item Prioritas Berdasarkan Hasil Pemetaan Kuadran Importance Performance Analysis dan Usulan Pemecahan Masalahnya

Dalam hasil penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa. Hasil ini menunjukkan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan pengguna jasa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai harapan.

Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh pengguna jasa, peneliti akan menjabarkan penyelesaian pada kuadran A yang keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda dari pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal tersebut diharapkan akan menjadi masukan untuk pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae yang diruntut berdasarkan pemetaan prioritas berdasarkan *Importance-Performance Analysis*.




- a. Item 2 : Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik.



Gambar 5.9. Kondisi Kantor Kesehatan Pelabuhan Bangsalae

Kondisi eksisting fasilitas kesehatan pada Pelabuhan Bangsalae saat ini memang belum memadai. Hal ini dikarenakan kantor kesehatan pelabuhannya baru saja diadakan di dalam Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Oleh sebab itu pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae harus menyediakan fasilitas kesehatan karena fasilitas tersebut sangatlah penting apabila ada orang yang sakit dan terjadi suatu kecelakaan di area pelabuhan. Adapun fasilitas kesehatan yang harus tersedia yaitu ruang khusus kesehatan, peralatan P3K, tandu dan petugas kesehatan.

Tabel 5.19. Fasilitas Kesehatan yang Harus Ada di Pelabuhan

No	Jenis Fasilitas Kesehatan	Gambar
1	Peralatan P3K	
2	Tandu	
3	Kursi Roda	

Sumber: Google Search (2020)

- b. Item 5 : Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan *audio speaker* yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik.

Untuk saat ini tidak ada CCTV dan *audio speaker* di area Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, agar tidak terjadi tindak kriminal di pelabuhan maka sangatlah penting untuk dipasang CCTV agar

petugas pelabuhan dapat mengawasi jalannya aktifitas di pelabuhan, sehingga mencegah seseorang untuk berbuat kriminal dan kegiatan di pelabuhan dapat berjalan lancar. Tempat CCTV dan audio speaker yang direncanakan yaitu didepan gerbang masuk area pelabuhan, di dalam ruang tunggu, jembatan timbang, gangway, di areal parkir dan di dekat dermaga.

Tabel 5.20. CCTV dan *Audio Speaker* yang Harus Tersedia di Pelabuhan

No	Jenis Fasilitas Keamanan	Gambar
1	CCTV Indoor	
2	CCTV Outdoor	
3	Audio Speaker	
4	CCTV dan Audio	



Sumber : Google Search, 2020

- c. Item 9 : WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau.



Gambar 5.10. Kondisi WC Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

Untuk saat ini kebutuhan toilet bagi penumpang telah memadai dimana terdapat 3 (tiga) toilet yang berada di dalam gedung terminal, akan tetapi toilet-toilet tersebut kurang terawat, oleh sebab itu pengelola pelabuhan harus menyediakan toilet yang bersih dan tidak berbau serta air bersih yang cukup. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan pembersihan toilet secara rutin dengan membuat jadwal petugas kebersihan toilet setiap hari, memangr pewangi ruangan di toilet, dan selalu memastikan ketersediaan air bersih di dalam toilet.

- d. Item 13 : Jalur Pemisah (*Gangway*) untuk penumpang keberangkatan dan kedatangan yang memadai.

Untuk saat ini jalur pemisah (*Gangway*) di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae untuk penumpang menuju kapal belum tersedia sehingga penumpang yang akan menuju ataupun akan turun ke kapal akan bertemu dengan kendaraan yang akan menyeberang. Oleh sebab itu diharapkan pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dapat segera membuatkan *gangway* dikarenakan faktor keselamatan dan keamanan pengguna jasa merupakan yang utama.



Sumber : Google Search (2020)

Gambar 5.11. Contoh Jalur Pemisah (*Gangway*) Untuk Pengguna Jasa

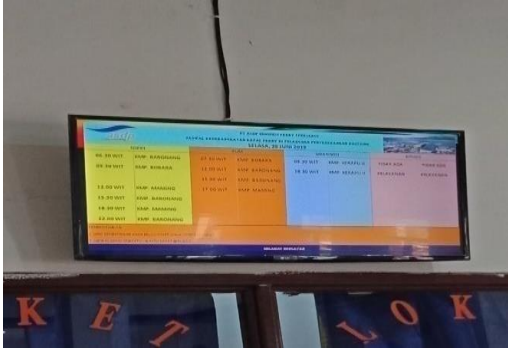
- e. Item 17 : Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui.

Kondisi eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae saat ini hanya menyediakan informasi mengenai tujuan kapal yang berada pada ruang tunggu. Pengelola pelabuhan penyeberangan harus menyediakan fasilitas layanan informasi yang lengkap agar pengguna jasa tidak

kebigungan saat berada di pelabuhan serta pemberian informasi jika terjadi suatu kendala pada kapal informasi tersebut cepat sampai kepada pengguna jasa juga. Adapun fasilitas layanan informasi tersebut berupa meja layanan informasi yang diletakkan didepan gedung terminal, speaker pengumuman di pasang di dalam dan diluar ruang tunggu serta adanya layar monitor visual yang mencakup informasi-informasi lainnya seperti jadwal waktu penjualan tiket, jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, jadwal angkutan lanjutan dan lain sebagainya. Fasilitas-fasilitas tersebut harus mudah dilihat dan ditemukan pada siang hari maupun malam hari.

Tabel 5.21. Fasilitas Informasi yang Harus Ada Di Pelabuhan

No	Fasilitas Layanan	Gambar
1	Meja Layanan Informasi	
2	Audio Speaker	

No	Fasilitas Layanan	Gambar
3	Visual Monitor Informasi	

Sumber : Google Search (2020)

- f. Item 19 : Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali.

Kondisi eksisting dari areal parkir saat ini dengan luasan telah memadai dengan luasan yang cukup untuk menampung kendaraan pengantar penjemput. Untuk parkir siap muat, semua endaraan digabung menjadi satu dan tidak ada tempat untuk memarkirkan kendraan roda dua yang hendak muat ke kapal sehingga pengendara kendaraan roda dua kebingungan memarkirkan kendaraannya ditambah dengan petugas parkir yang kurang ambil alih dalam mengatur kendaraan untuk parkir. Petugas parkir juga tidak mengenakan pakaian seragam sehingga membuat pengendara kendaraa sulit mengenali petugas parkir yang bertugas. Oleh sebab itu pengelola pelabuhan harus lebih disiplin lagi dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa pelabuhan sehingga terciptanya keadaan yang lebih kondusif lagi.



Sumber : Google Search (2020)

Gambar 5.12. Contoh Petugas Parkir Berseragam

- g. Item 20 : Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali.

Pelayanan bagasi penumpang atau porter merupakan pelayanan yang sifatnya untuk mempermudah pengguna jasa pejalan kaki yang membawa barang. Dalam indikator ini terdapat dua penilaian yaitu tersedia layanan ini dengan petugas yang berseragam dan memiliki identitas, kemudian dalam kondisi baik dan dapat berfungsi dengan baik pula. Saat ini di Pelabuhan penyeberangan Bangsalae belum tersedia pelayanan ini. Pengguna jasa yang membawa barang membawa sendiri barangnya. Dan juga porter yang tidak memakai seragam.



Gambar 5.13. Contoh TKBM di Bawah Naungan Koperasi Masyarakat

- h. Item 28 : Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) yang terawat baik.

Pada saat ini fasilitas khusus penumpang cacat (*difable*) di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae masih belum ada. Tekait dengan aspek kesetaraan dalam PM No 39 Tahun 2015 maka pihak pengelola Pelabuhan harus menyediakan pelayanan bagi penumpang *difable*. Bentuk dari fasilitas pelayanan bagi penumpang *difable* yaitu terdapat *Mobile Ramp* dengan kemiringan 20° untuk menyambung dari platform ke kapal. Untuk pengelola Pelabuhan diharapkan pengelola pelabuhan dapat segera membangun fasilitas khusus untuk penumpang *difable* sehingga memberikan kenyamanan bagi penumpang *difable*.



Sumber : Google Search (2020)

Gambar 5.14. *Mobile Ramp* Fasilitas Khusus untuk Penumpang Cacat (*Difable*) yang bisa disediakan di Pelabuhan

i. Item 29 : Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat

Fasilitas ruang untuk ibu menyusui merupakan fasilitas yang harus disediakan dengan tujuan untuk menyetarakan pengguna jasa agar ibu yang membawa bayi dapat menyusui bayinya ketika hendak menyeberang. Saat ini pelabuhan penyeberangan Bangsalae belum menyediakan fasilitas ini. Untuk pengelola Pelabuhan diharapkan pengelola pelabuhan dapat membangun fasilitas khusus untuk ibu menyusui sehingga memberikan kenyamanan bagi ibu untuk menyusui anaknya.



Sumber : Google Search, 2020

Gambar 5.15. Ruang Untuk Ibu Menyusui

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem dengan Kondisi yang Direncanakan

Dari analisa didapatkan hasil yang dilakukan terhadap kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan mencakup keenam aspek didalamnya dengan menggunakan metode gap analysis dan metode IPA dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi SPM

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian (%)
Keselamatan	2,90	3,54	81,94 %
Keamanan	2,88	3,45	83,37 %
Kenyamanan	2,92	3,49	83,50 %
Kemudahan/ Keterjangkauan	2,97	3,54	84,13 %
Kehandalan/Keteraturan	2,96	3,51	84,23 %
Kesetaraan	2,69	3,61	74,60 %
Rerata Keseluruhan	2,88	3,52	81,96 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Tabel 5.23. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan (GAP P-I) Layanan Pada Pelabuhan Dari Keenam Dimensi SPM

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Gap (P-I)
Keselamatan	2,90	3,54	-0,64
Keamanan	2,88	3,45	-0,58
Kenyamanan	2,92	3,49	-0,58
Kemudahan/Keterjangkauan	2,97	3,54	-0,56
Kehandalan/Keteraturan	2,96	3,51	-0,55
Kesetaraan	2,69	3,61	-0,92
Rerata Keseluruhan	2,88	3,52	-0,64

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 5.25 dan 5.26 didapatkan hasil bahwa nilai tingkat kesesuaian pada dimensi kesetaraan merupakan nilai terendah dari kelima

dimensi lainnya yaitu sebesar 74,60% dan nilai (*gap P-I*) pada dimensi kesetaraan mendapatkan nilai sebesar -0,92 oleh karena itu berdasarkan hasil analisa tersebut dimensi kesetaraan harus diperbaiki terlebih dahulu daripada keima dimensi lainnya.

Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa *gap P-I*, item yang berada didalam dimensi kesetaraan yaitu fasilitas khusus untuk penumpang cacat (*difable*) dengan nilai *gap* (-0,96) dan ruang untuk ibu menyusui dengan nilai *gap* (-0,87). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis *gap P-I* per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae nilai kesenjangan tertinggi ada pada item Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-0,99) yang terdapat pada dimensi kehandalan/keteraturan. Kondisi eksisting dari fasilitas alat penimbangan berat kendaraan tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan fasilitas alat penimbangan berat kendaraan.

Berikut merupakan tabel dari hasil analisa metode IPA terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae:

Tabel 5.24. Hasil Analisa Terhadap Instrumen Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dengan Metode IPA

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
1	Fasilitas kesehatan dengan petugas medis yang dilengkapi dengan peralatan P3K, kursi roda, tandu telah memadai dan berfungsi dengan baik	Terdapat ruang kesehatan dengan peralatan kesehatan yang kurang memadai	Menyediakan peralatan kesehatan seperti tandu, P3K, serta menambah petugas kesehatan.	Dengan tersedianya peralatan kesehatan yang lengkap dengan petugas yang handal juga maka jika suatu waktu terjadi kecelakaan atau insiden maka dapat dengan cepat diatasi.
2	Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik Adanya fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker yang terdapat di ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang yang berfungsi baik	Tidak Ada	Menyediakan fasilitas keamanan seperti CCTV dan audio speaker pada ruang tunggu, gangway dan jembatan timbang	Fasilitas CCTV dan audio speaker dapat mencegah tindak kriminal yang akan terjadi di pelabuhan, sehingga penumpang merasa aman saat berada di pelabuhan.
3	WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau	Tidak Ada	Menyediakan petugas kebersihan dan ketersediaan air bersih yang cukup	Jika kondisi WC bersih dengan air yang cukup maka penumpang akan nyaman menggunakan WC tersebut
4	Jalur Pemisah (Gangway) untuk pengguna jasa keberangkatan dan kedatangan yang memadai	Tidak Ada	Membuat gangway agar penumpang pejalan kaki merasa aman dan nyaman	Dengan dibuatnya gangway, maka faktor keselamatan penumpang lebih terjamin karena arus menuju dan/atau kembali ke dermaga
5	Informasi gangguan perjalanan melalui audio speaker dan visual yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemui	Tidak Ada	Menyediakan fasilitas informasi seperti meja layanan informasi, audio speaker dan visual monitor informasi agar penumpang dapat dengan mudah	Dengan adanya fasilitas informasi tersebut maka akan sangat mempermudah proses penginformasian seperti adanya keterlambatan kapal, perubahan jadwal dan sebagainya

No	Instrumen Pelayanan	Kondisi Eksisting	Kondisi yang Direncanakan	Manfaat
			mengetahui jadwal, gangguan perjalanan dsb.	
6	Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali	Ada, tetapi tidak memakai seragam	Menyediakan petugas parkir yang menggunakan seragam sehingga para pengguna jasa lebih mudah mengenali sehingga lebih teratur.	Dengan adanya petugas parkir berseragam selain mempermudah penumpang untuk mengenali dan juga akan semakin membuat keteraturan parkir kendaraan di pelabuhan.
7	Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali	Ada, tetapi tidak memakai seragam	Menyediakan petugas bagasi yang menggunakan seragam sehingga para pengguna jasa lebih mudah mengenali sehingga lebih teratur	Selain mempermudah penumpang untuk mengenali petugas bagasinya, penumpang juga akan sangat terbantu untuk membawa barang-barangnya
8	Adanya fasilitas khusus untuk penumpang cacat (difable) yang terawat baik	Tidak Ada	Menyediakan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> seperti <i>mobile ramp</i>	<i>Mobile ramp</i> akan sangat mempermudah akses bagi penumpang <i>difable</i>
9	Ruang untuk ibu menyusui memadai dan terawat	Tidak Ada	Menyediakan ruang fasilitas untuk ibu menyusui dilengkapi dengan peralatannya.	Akan sangat mempermudah bagi ibu menyusui jika disediakan ruang tersebut.

Sumber: Hasil Analisa (2020)