

BAB V
ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.1 Analisa Validitas Kuesioner

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas tingkat kepentingan berkisar antara 0,410 sampai 0,849. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,266.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepentingan

responden	r hitung	r tabel (n-2)	keputusan
1	0.694	0.266	valid
2	0.738	0.266	valid
3	0.484	0.266	valid
4	0.754	0.266	valid
5	0.727	0.266	valid
6	0.722	0.266	valid
7	0.731	0.266	valid
8	0.689	0.266	valid
9	0.543	0.266	valid
10	0.699	0.266	valid
11	0.714	0.266	valid
12	0.696	0.266	valid
13	0.849	0.266	valid
14	0.656	0.266	valid
15	0.669	0.266	valid
16	0.614	0.266	valid
17	0.626	0.266	valid
18	0.517	0.266	valid
19	0.469	0.266	valid
20	0.41	0.266	valid
21	0.677	0.266	valid
22	0.453	0.266	valid
23	0.642	0.266	valid
24	1	0.266	valid

Sumber: SPSS 24, 2020

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur tingkat kinerja berkisar antara 0,406 sampai 0,751. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,266.

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kinerja

responden	r hitung	r tabel (n-2)	keputusan
1	0.628	0.266	valid
2	0.586	0.266	valid
3	0.518	0.266	valid
4	0.406	0.266	valid
5	0.622	0.266	Valid
6	0.675	0.266	Valid
7	0.751	0.266	Valid
8	0.661	0.266	Valid
9	0.683	0.266	Valid
10	0.677	0.266	Valid
11	0.632	0.266	Valid
12	0.748	0.266	Valid
13	0.506	0.266	Valid
14	0.682	0.266	Valid
15	0.671	0.266	Valid
16	0.668	0.266	Valid
17	0.719	0.266	Valid
18	0.691	0.266	Valid
19	0.605	0.266	Valid
20	0.717	0.266	Valid
21	0.587	0.266	Valid
22	0.633	0.266	Valid
23	0.588	0.266	Valid
24	1	0.266	Valid

Sumber: SPSS 24, 2020

Item yang memiliki korelasi diatas 0,266 dikategorikan item valid, sedangkan item dibawah 0,266 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya.

5.1.2 Analisa Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas Alpha Cronbach kepentingan 93,6% dan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

kinerja sebesar 93,4%. Dari kriteria *Nunnally* (1960) *Cronbach alpha* lebih besar dari 60% maka uji reliabilitas dari kepentingan dan kinerja reliable. Hal tersebut menunjukkan kuesioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dan kuesioner layak dipergunakan untuk penelitian.

Tabel 5.3 Uji Reliabilitas

Variabel	Conbrach alpha	Keterangan
Kepentingan	0,936	Reliabel
Kinerja	0.934	Reliabel

Sumber: SPSS versi 24, 2020

Untuk melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS versi 24.

5.1.3 Analisa Penentuan Jumlah Sampel Penumpang di Terminal Reguler

Penentuan sampel yaitu pada penumpang di terminal reguler berdasarkan total penumpang selama 14 hari penelitian sehingga didapatkan sebanyak 7072 penumpang. Untuk penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti.

$$n = \frac{7072}{1 + 7072 \times 0,1^2} = \mathbf{99,98 \text{ Penumpang}}$$

Dari hasil perhitungan ukuran sampel di atas, ukuran sampel penelitian dibulatkan menjadi 100 orang penumpang di terminal regular Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

5.1.4 Analisa *Importance Performance*

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden sesuai dengan hasil perhitungan sampel. Hasil

pengolahan kuisioner dilakukan pada kriteria-kriteria masing-masing item, kemudian dicari rata-ratanya untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Tabel 5.4 Skor Total Masing-Masing Item

Indikator Pelayanan	No. Atribut	Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)
1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	A1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	250	380
	A2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	255	376
	A3	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	242	360
	A4	Informasi gangguan keamanan yang tersedia dan mudah di akses	227	361
	A5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	204	379
	A6	Toilet bersih dan tidak berbau	205	370
	A7	Fasilitas mushola yang bersih	251	370
	A8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	272	354
	A9	Dapur/Kantin/Kafetaria	271	353
	A10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	262	366
	A11	Kondisi Gangway yang luas	259	365
	A12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	261	379
	A13	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	244	384
<i>Reliability</i>	A14	Proses pembelian tiket online	260	375

Tabel 5.4. Lanjutan

<i>Indikator Pelayanan</i>	No. Atribut	Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	A15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	263	368
	A16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	271	369
<i>Responsiveness</i>	A17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	268	369
	A18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	278	373
<i>Assurance</i>	A19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Bakauheni	271	377
	A20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Bakauheni	285	381
<i>Emphaty</i>	A21	Petugas di pelabuhan Bakauheni bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	286	380
	A22	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	293	375
	A23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	293	384
Total			5971	8548

Sumber: *Analisa kuisioner, 2020*

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 dengan skor kepentingan

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = Xi \times \frac{100\%}{Yi} \dots\dots\dots (5.2)$$

Keterangan: *Tki* = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5.5 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	250	380	65.79
A2	255	376	67.82
A3	242	360	67.22
A4	227	361	62.88
A5	204	379	53.83
A6	205	370	55.41
A7	251	370	67.84
A8	272	354	76.84
A9	271	353	76.77
A10	262	366	71.58
A11	259	365	70.96
A12	261	379	68.87
A13	244	384	63.54
A14	260	375	69.33
A15	263	368	71.47
A16	271	369	73.44
A17	268	369	72.63
A18	278	373	74.53
A19	271	377	71.88
A20	285	381	74.80

A21	286	380	75.26
A22	293	375	78.13
A23	293	384	76.30

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

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots (5.3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots (5.4)$$

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 responden

Tabel 5.6 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	250	380	2.50	3.80
A2	255	376	2.55	3.76
A3	242	360	2.42	3.60
A4	227	361	2.27	3.61
A5	204	379	2.04	3.79
A6	205	370	2.05	3.70
A7	251	370	2.51	3.70
A8	272	354	2.72	3.54
A9	271	353	2.71	3.53
A10	262	366	2.62	3.66
A11	259	365	2.59	3.65
A12	261	379	2.61	3.79
A13	244	384	2.44	3.84
A14	260	375	2.60	3.75
A15	263	368	2.63	3.68

A16	271	369	2.71	3.69
A17	268	369	2.68	3.69
A18	278	373	2.78	3.73
A19	271	377	2.71	3.77
A20	285	381	2.85	3.81

Tabel 5.6. Lanjutan

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A21	286	380	2.86	3.80
A22	293	375	2.93	3.75
A23	293	384	2.93	3.84
Total	5971	8548	59.71	85.48

Sumber: Analisa kuisisioner, 2020

3. Menghitung tingkat kesesuaian total (Tki Total) antara X (kinerja) dengan Y (harapan)

$$\sum X_i = 5971$$

$$\sum Y_i = 8548$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{5971}{8548} \times 100\%$$

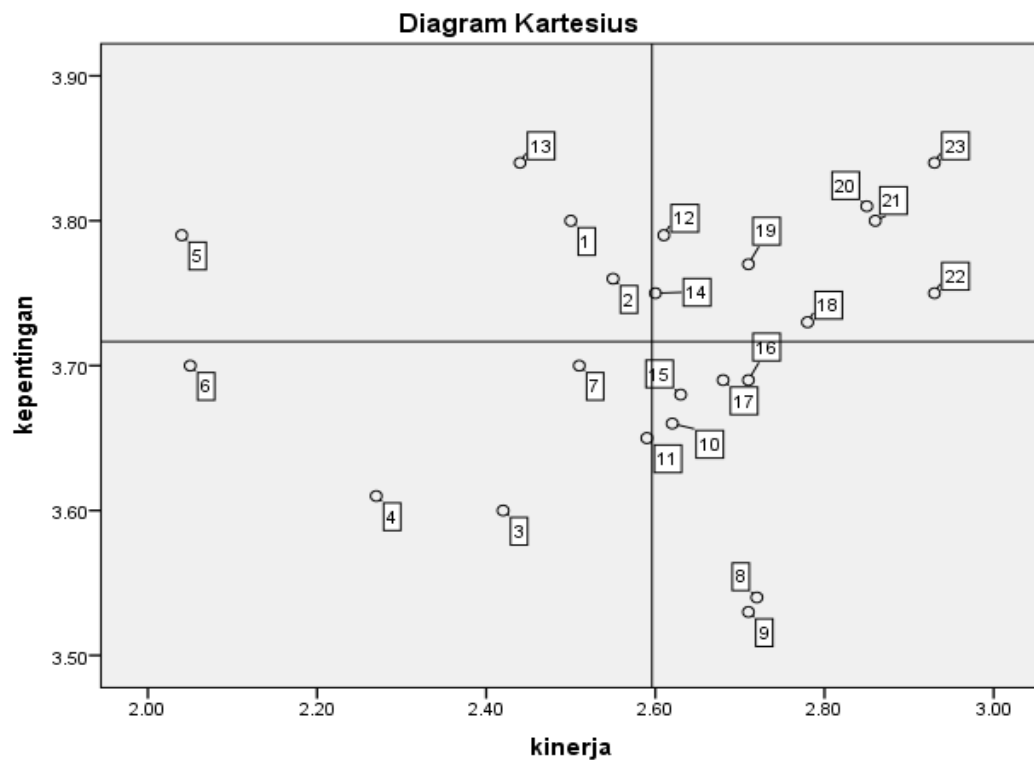
$$Tki \text{ Total} = 69,85 \%$$

4. Analisis Kuadran Kuesioner

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

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan kemudian nilai-nilai tersebut di

plotkan kedalam kuadran kartesius. Pengelompokkan atribut pada kuadran tersebut sesuai dengan gambar



Sumber: SPSS versi 24, 2020

Gambar 5.1 Kuadran *Importance Performance*

5. Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan SPSS versi 24, telah didapatkan kuadran *importance performance* sebagai berikut:

Tabel 5.7 Kuadran *Importance Performance*

Kuadran I (Prioritas Utama) Nomor item: 1,2,5,13	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Nomor item: 12,14,18,19,20,21,22,23
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Nomor item: 3,4,6,7,11	Nomor item: 8,9,10,15,16,17
---------------------------	--------------------------------

Sumber: SPSS versi 24, 2020

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

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

- 1) Atribut 1 : Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, jalur evakuasi)
- 2) Atribut 2 : Fasilitas pencegah tindak criminal (CCTV)
- 3) Atribut 5 : Ruang tunggu yang baik dan bersih
- 4) Atribut 13 : fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

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

- 1) Atribut 12 : Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus
- 2) Atribut 14 : Proses pembelian tiket online
- 3) Atribut 18 : Petugas tanggap memberikan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan
- 4) Atribut 19 : Penumpang memiliki rasa aman selama berada di pelabuhan bakauheni
- 5) Atribut 20 : Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di pelabuhan Bakauheni
- 6) Atribut 21 : Petugas di pelabuhan bakauheni bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang

- 7) Atribut 22 : Petugas siap dalam melayani pembelian tiket
- 8) Atribut 23 : Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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

- 1) Atribut 3 : Petugas keamanan/ketertiban yang mudah dikenali
- 2) Atribut 4 : informasi gangguan keamanan yang tersedia dan mudah di akses
- 3) Atribut 6 : toilet bersih dan tidak berbau
- 4) Atribut 7 : fasilitas mushola yang bersih
- 5) Atribut 11 : Kondisi gangway yang luas

d. Kuadran IV (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 IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- 1) Atribut 8 : Lampu penerangan fasilitas penumpang
- 2) Atribut 9 : Dapur/kantin/kafetaria
- 3) Atribut 10 : Informasi pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat
- 4) Atribut 15 : Proses naik ke kapal cepat dan aman
- 5) Atribut 16 : Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan
- 6) Atribut 17 : Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan

5.1.5 Analisa *Customer Satisfaction Index*

Untuk mendapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* maka Langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja.

Tabel 5.8 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Rata-Rata

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepuasan rata-rata (MSS)	Tingkat Kepentingan rata-rata(MIS)
1	2	3	4
1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	2.50	3.80
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	2.55	3.76
3	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	2.42	3.60
4	Informasi gangguan keamanan yang tersedia dan mudah di akses	2.27	3.61
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	2.04	3.79
6	Toilet bersih dan tidak berbau	2.05	3.70
7	Fasilitas mushola yang bersih	2.51	3.70
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	2.72	3.54
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	2.71	3.53
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	2.62	3.66
11	Kondisi Gangway yang luas	2.59	3.65
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	2.61	3.79
13	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	2.44	3.84
14	Proses pembelian tiket online	2.60	3.75
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	2.63	3.68
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	2.71	3.69

17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	2.68	3.69
18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	2.78	3.73
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Bakauheni	2.71	3.77

Tabel 5.8. Lanjutan

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepuasan rata-rata (MSS)	Tingkat Kepentingan rata-rata(MIS)
1	2	3	4
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Bakauheni	2.85	3.81
21	Petugas di pelabuhan Bakauheni bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	2.86	3.80
22	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	2.93	3.75
23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	2.93	3.84
Total		59.71	85.5

Sumber: Analisa, 2020

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

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots \dots \dots (5.5)$$

Keterangan : *WF* = Bobot nilai persentase

p = jumlah atribut

i = atribut ke *i*

Tabel 5.9 Nilai *Weight Factors* Setiap Atribut Pelayanan

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan rata-rata (MIS)	Weight Factors (WF)%
1	2	3	5

1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	3.80	4.45
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	3.76	4.40
3	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	3.60	4.21

Tabel 5.9. Lanjutan

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan rata-rata (MIS)	Weight Factors (WF)%
1	2	3	5
4	Informasi gangguan keamanan yang tersedia dan mudah di akses	3.61	4.22
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	3.79	4.43
6	Toilet bersih dan tidak berbau	3.70	4.33
7	Fasilitas mushola yang bersih	3.70	4.33
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	3.54	4.14
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	3.53	4.13
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	3.66	4.28
11	Kondisi Gangway yang luas	3.65	4.27
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	3.79	4.43
13	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	3.84	4.49
14	Proses pembelian tiket online	3.75	4.39
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	3.68	4.31
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	3.69	4.32
17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	3.69	4.32
18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	3.73	4.36
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Bakauheni	3.77	4.41
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Bakauheni	3.81	4.46
21	Petugas di pelabuhan Bakauheni bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	3.80	4.45
22	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	3.75	4.39

23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	3.84	4.49
Total		85.5	100.0

Sumber: Analisa, 2020

Setelah mendapatkan hasil *Weight Factor* selanjutnya yaitu mencari hasil *Weight Score (WSI)*

Tabel 5.10 Nilai WSI Setiap Atribut Pelayanan

No. Atribut	Atribut	(WF)%	(MSS)	(WSI)
1	2	3	4	5
1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) yang tersedia dan mudah dilihat	4.45	2.50	11.11
2	Fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)	4.40	2.55	11.22
3	Petugas Keamanan/ketertiban yang mudah dikenali	4.21	2.42	10.19
4	Informasi gangguan keamanan yang tersedia dan mudah di akses	4.22	2.27	9.59
5	Ruang tunggu yang baik dan bersih	4.43	2.04	9.04
6	Toilet bersih dan tidak berbau	4.33	2.05	8.87
7	Fasilitas mushola yang bersih	4.33	2.51	10.86
8	Lampu Penerangan fasilitas penumpang	4.14	2.72	11.26
9	Dapur/Kantin/Kafetaria	4.13	2.71	11.19
10	Informasi Pelayanan yang tersedia dan mudah terlihat	4.28	2.62	11.22
11	Kondisi Gangway yang luas	4.27	2.59	11.06
12	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	4.43	2.61	11.57
13	Fasilitas kesehatan yang tersedia (Ruang medis)	4.49	2.44	10.96
14	Proses pembelian tiket online	4.39	2.60	11.41
15	Proses naik ke kapal cepat dan aman	4.31	2.63	11.32
16	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	4.32	2.71	11.70
17	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan	4.32	2.68	11.57

18	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan	4.36	2.78	12.13
19	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Bakauheni	4.41	2.71	11.95
20	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Bakauheni	4.46	2.85	12.70
21	Petugas di pelabuhan Bakauheni bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang	4.45	2.86	12.71
22	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	4.39	2.93	12.85

Tabel 5.10. Lanjutan

No. Atribut	Atribut	(WF)%	(MSS)	(WSI)
1	2	3	4	5
23	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	4.49	2.93	13.16
Total		100.0	59.7	259.67

Sumber: Analisa, 2020

Nilai CSI didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \sum \frac{k=1pWSi}{HS (4) \times 100\%} \dots\dots\dots$$

(5.6)

$HS = \text{Hight Score}$ (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuisisioner)

$$CSI = \sum \frac{259.67}{4 \times 100\%} = 64,9\%$$

Tingkat kepuasan penumpang atas kinerja kualitas pelayanan sebesar 64,9%. Kriteria kepuasan pelanggan berada pada kategori puas.

5.2 Usulan Pemecahan Masalah

Pada pemecahan masalah akan fokus kepada kuadran satu karena merupakan prioritas utama atau sesuatu yang dianggap penumpang penting namun pelayanannya kurang memuaskan, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran satu tersebut serta mengacu pada referensi PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang angkutan Penyeberangan.

Tabel 5.11 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran • Petunjuk jalur evakuasi • Titik kumpul evakuasi • Nomor telepon darurat 	
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Petugas Kesehatan • Pertolongan pertama pada kecelakaan • Kursi roda • tandu 	
2	Keamanan				
a.	Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
3	Kenyamanan				

a.	Ruang tunggu	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruang tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> • luas • kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • untuk satu orang minimum 0,6 m² • area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang 	
----	--------------	---	---	---	--

1) Jenis Pelayanan Keselamatan

a) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

Berdasarkan hasil pengamatan penyebab kebakaran jika dilihat dari sumber kebakaran disebabkan dari instalasi listrik. Jika dilihat dari sisi pengoperasiannya, aktifitas arus listrik dan panas yang terus menerus, sangat berpotensi besar untuk memicu terjadinya kebakaran. Jenis APAR yang digunakan yaitu *Dry Chemical Powder* yang merupakan alat pemadam api yang serbaguna karena efektif untuk memadamkan kebakaran di hampir semua kelas kebakaran seperti kelas A, B dan C serta jenis APAR CO₂ yang sangat cocok untuk kebakaran kelas B (bahan cair yang mudah terbakar) dan C (instalasi listrik yang bertegangan).

Mengantisipasi hal tersebut, memang sudah seharusnya Pengelola Pelabuhan menyediakan sarana pencegahan dini dari bahaya kebakaran. Setidaknya membutuhkan 1 unit APAR kapasitas 9 Kg jenis *Dry Chemical Powder*, 1 unit APAR *Wheeled Trolley* kapasitas 50 Kg jenis *Dry Chemical Powder*, dan 1 unit APAR *Wheeled Trolley* kapasitas 9 Kg jenis CO₂.

Selain itu perlu diperhatikan mengenai peletakan setiap tabung Alat Pemadam Api Ringan tersebut. Disetiap unit tabung APAR, hendaklah diberi label berupa stiker yang mudah terlihat dan terbaca. Diletakkan di setiap akses pintu keluar, akses turun pintu tangga darurat atau ditempat yang dianggap strategis, mudah untuk dijangkau dalam waktu yang efektif.

jika APAR diletakkan di luar ruangan atau outdoor diharuskan untuk menyimpannya di dalam box APAR. Box APAR di sini

berfungsi untuk melindungi APAR dari paparan cuaca ekstrem secara langsung.



Sumber: google, 2020

Gambar 5.2 Klasifikasi dan Pengelompokan Kebakaran

b) Jalur evakuasi

Jalur evakuasi merupakan suatu jalan lintasan yang menerus dan tidak terhambat dari titik mana pun dalam bangunan gedung menuju ke titik kumpul. Jalur evakuasi harus dirancang dengan jelas dan praktis agar proses evakuasi menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Pengelola Pelabuhan harus membuat peta evakuasi yang menggambarkan jalur evakuasi dan titik kumpul yang di pasang di lokasi yang mudah dilihat atau ditemukan. Peta evakuasi ini harus mencakup lokasi pintu keluar terdekat, titik kumpul, dan peralatan darurat (seperti APAR, kotak P3K, *automated external defibrillators* (AEDs), dan *spill kit* (seperangkat alat untuk menangani jika terjadi tumpahan, baik cairan tubuh atau bahan kimia). Adanya peta evakuasi menuju lokasi titik kumpul yang dirancang dengan baik, jelas, dan praktis setidaknya akan memudahkan pengguna jasa untuk menyelamatkan diri dengan cepat saat keadaan darurat.



Sumber: google, 2020

Gambar 5.3 Peta Evakuasi

Pasang rambu K3 titik kumpul sesuai standar rambu K3 titik kumpul harus dipasang cukup tinggi sehingga tidak tertutup oleh pejalan kaki atau kendaraan yang melintas dan cukup besar untuk dilihat dalam kondisi pencahayaan yang buruk. Pastikan rambu K3 titik kumpul yang Anda pasang sudah sesuai standar ISO 7010 dan direkomendasikan menggunakan bahan *luminous* atau *glow in the dark* yang dapat menyala/memancarkan cahaya sendiri dalam kondisi gelap.



Sumber: google, 2020

Gambar 5.4 Rambu K3 Titik Kumpul

Sesuai Permen PUPR No.14 Tahun 2017 titik kumpul harus memenuhi persyaratan teknis di antaranya:

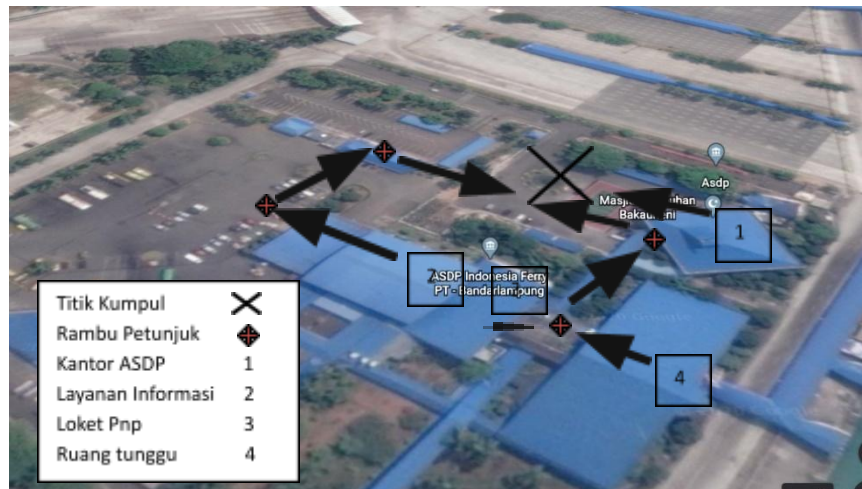
1. Jarak minimum titik berkumpul dari bangunan gedung adalah 20 m untuk melindungi pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung dari keruntuhan atau bahaya lainnya.
2. Titik berkumpul dapat berupa jalan atau ruang terbuka.
3. Lokasi titik berkumpul tidak boleh menghalangi akses dan manuver mobil pemadam kebakaran.
4. Memiliki akses menuju ke tempat yang lebih aman, tidak menghalangi dan mudah dijangkau oleh kendaraan atau tim medis.
5. Persyaratan lain mengenai titik berkumpul mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan tentang sistem proteksi kebakaran pada bangunan gedung dan lingkungan.

Pemberian petunjuk arah titik kumpul juga harus diletakkan dekat area titik kumpul yang langsung terlihat dari pintu keluar. Pemasangan rambu petunjuk arah menuju titik kumpul dan rambu titik kumpul ini harus tepat agar lokasi titik kumpul dapat ditempuh dengan mudah dalam waktu singkat.



Sumber: google, 2020

Gambar 5.5 Rambu Petunjuk



Gambar 5.6 Layout Jalur evakuasi

c) Fasilitas kesehatan (Ruang medis)

Pengelola Pelabuhan harus menyediakan petugas yang sigap 24 jam dalam menangani apabila suatu saat terjadi kecelakaan pada penumpang dan menyediakan tandu. Pengelola Pelabuhan harus mampu memodifikasi roster shift untuk mempermudah pengelolaannya. Salah satunya adalah menerapkan teknologi setidaknya berupa *software* atau aplikasi pengolah roster petugas yang akan bekerja *shift*. Pengelola Pelabuhan juga perlu meyakinkan calon Petugas bahwa pengaturan *shift* yang dilakukan juga sudah sesuai dengan perundang-undangan yaitu tidak melebihi jam kerja per-minggu yaitu 40 jam.

Tabel 5.12 Fasilitas Kesehatan Yang Harus Ada Di Pelabuhan

No.	Jenis Fasilitas Kesehatan	Gambar
1	2	3

1.	Petugas kesehatan	
2.	Tandu	

Sumber: Google, 2020

2) Jenis Pelayanan Keamanan

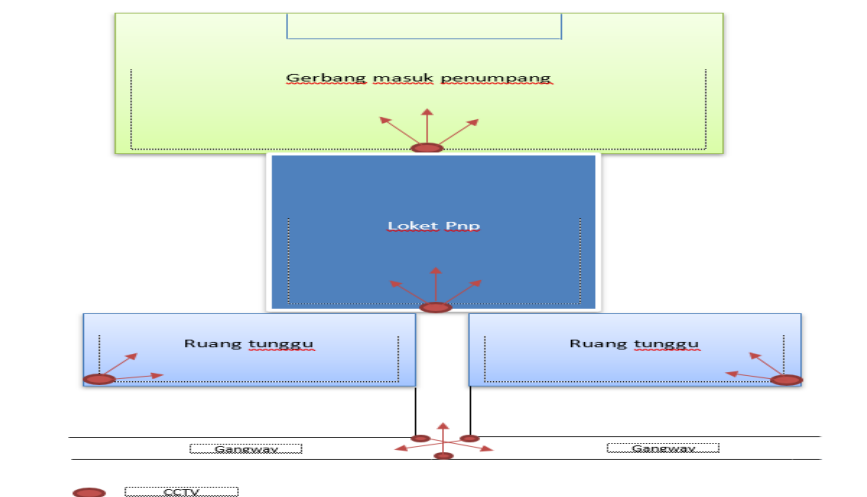
a) Peralatan pencegah tindak criminal (CCTV)

Tiga hal yang harus di pertimbangkan Pengelola Pelabuhan saat menentukan titik lokasi pemasangan CCTV. Pertama, hal yang harus di perhatikan dalam memilih lokasi pemasangan kamera CCTV adalah pencahayaan. Pencahayaan inilah yang akan mempengaruhi kualitas gambar yang dihasilkan kamera CCTV. Sumber cahaya dapat berasal dari cahaya matahari dan cahaya lampu yang berada di sekitar CCTV. Namun, ada satu hal yang harus di ketahui bahwa tidak disarankan memasang kamera CCTV terlalu dekat dengan lampu. Hal ini mengakibatkan kualitas gambar yang dihasilkan menjadi tidak jelas atau blur karena pencahayaan yang terlalu terang.

Hal kedua yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan lokasi pemasangan kamera CCTV adalah penempatan. Penempatan kamera merupakan hal yang sangat penting, karena kesalahan penentuan lokasi pemasangan berarti Anda tidak akan mendapat manfaat apapun dari pemasangan kamera CCTV. Pasang CCTV sesuai dengan kebutuhan . Pengelola Pelabuhan sebaiknya tidak

menempatkan kamera CCTV terlalu rendah dari permukaan lantai dan jangan pula terlalu tinggi dari permukaan atap.

Terakhir, hal yang sama pentingnya untuk diperhatikan saat memasang kamera CCTV adalah permukaan lokasi pemasangan CCTV. Sebaiknya dinding dan plafon yang akan dipasang kamera CCTV memiliki permukaan yang rata. Pastikan kamera CCTV tidak terhalang oleh berbagai benda atau objek lain, sehingga kamera dapat mengawasi ruangan tanpa terganggu atau tertutupi oleh benda yang berada di sekitarnya. Dengan begitu, kamera CCTV dapat bekerja dan berfungsi dengan efektif dan maksimal.



Gambar 5.7 *Layout Titik CCTV*



Sumber: google, 2020

Gambar 5.8 CCTV

3) Jenis Pelayanan Kenyamanan

d) Ruang tunggu

Pengelola pelabuhan harus menambahkan pendingin udara atau kipas angin, bukan hanya diberikan suatu pendingin udara, pengelola Pelabuhan haruslah memfungsikan sebagaimana fungsi dari pendingin udara atau kipas angin, karena akan sia-sia jika ada sebuah pendingin udara tetapi tidak dimaksimalkan dalam penggunaannya, kemudian membersihkan ruang tunggu secara berkala dengan cara membuat jadwal petugas kebersihan ruang tunggu setiap hari sehingga pengguna jasa merasakan nyaman pada saat berada di ruang tunggu.

5.3 Perbandingan dan Manfaat Antara Sistem Dengan Kondisi yang Direncanakan

Perbandingan antara kondisi sekarang dan kondisi yang direncanakan serta manfaat dari jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13 Perbandingan kondisi sekarang dan yang direncanakan

Jenis Pelayanan	KONDISI SEKARANG	KONDISI YANG DIRENCANAKAN	MANFAAT
Fasilitas Peralatan Keselamatan	Jalur Evakuasi dan APAR tidak sesuai dengan SPM Pelabuhan	Menambahkan Apar Jenis CO2 dan <i>Dry Chemical</i> Setidaknya membutuhkan 1 unit APAR kapasitas 9 Kg jenis <i>Dry Chemical Powder</i> , 1 unit <i>APAR Wheeled Trolley</i> kapasitas 50 Kg jenis <i>Dry Chemical Powder</i> , dan 1 unit <i>APAR Wheeled Trolley</i> kapasitas 9 Kg jenis CO2 serta menentukan dimana titik berkumpul yang aman	Pada saat dalam keadaan darurat dapat menggunakan APAR dengan baik berdasarkan kelas yang telah ditentukan serta mengetahui jalur evakuasi yang akan dilewati

Fasilitas Pencegah Tindak Kriminal (CCTV)	CCTV Tidak berfungsi dengan baik dan penempatan yang salah	Mengganti CCTV yang rusak dan penempatan CCTV yang benar	Terhindar dari tindak kriminal serta dapat mengawasi berlangsungnya aktifitas di Pelabuhan
Ruang Tunggu	Standar Kebersihan Kurang baik	Menambahkan pendingin ruangan, memasang pewangi ruangan, membersihkan ruang tunggu secara berkala	pengguna jasa merasakan nyaman pada saat di ruang tunggu
Fasilitas Kesehatan	Tidak Ada Petugas Yang siaga	Menyediakan Petugas Kesehatan dan menyediakan tandu	Apabila terjadinya keadaan darurat akan segera langsung di tindak lanjuti oleh petugas kesehatan