

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA
KMP.SENANGIN DI LINTASAN KUALA TUNGKAL- DABO
SINGKEP**



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

MUHAMAD DAFFA QODAMA
NPM. 2203013

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

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA
KMP.SENANGIN DI LINTASAN KUALA TUNGKAL- DABO
SINGKEP**



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

MUHAMAD DAFFA QODAMA

NPM. 2203013

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

**EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA
KMP.SENANGIN DI LINTASAN KUALA TUNGKAL- DABO
SINGKEP**

Disusun dan Diajukan oleh :

MUHAMAD DAFFA QODAMA
NPM. 2203013


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW
Pada Tanggal Juli 2025


Menyetujui,


Penguji I

Penguji II


Penguji III


Monica Amanda, M.Sc.
NIP. 198609182008122001


Kodrat Alam, S.SiT., M.T
NIP. 197806292006041001


Ir. Muhamad Fahmi Amrillah, S.T., M.T., IPP
NIP. 199508072022031003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan


Bambang Setiawan, ST., MT.
NIP. 197309211997031002

**PERSETUJUAN SEMINAR
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA
KMP. SENANGIN DI LINTASAN KUALA
TUNGKAL- DABO SINGKEP**

Nama Mahasiswa : **MUHAMAD DAFFA QODAMA**

NPM : **2203013**

Program Studi : **Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan**

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang, 28 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Erli Pujiyanto, SE., MM.
NIP. 19880420 201012 1 004

Pembimbing II



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

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan ST., M.T
NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Daffa Qodama

NPM : 2203013

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **Pihak I** selaku penulisan asli karya ilmiah yang berjudul "Evaluasi Pelayanan Penumpang Pada Kmp. Senangin Di Lintasan Kuala Tungkal- Dabo Singkep", dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : JL. Sabar Jaya No. 116, Prajin, Banyuasin I Kab. Banyuasin,
Sumatera Selatan

Adalah **Pihak ke II** selaku pemegang Hak Cipta berupa laporan Tugas Akhir Mahasiswa/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, 31 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



(Muhamad Daffa Qodama)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Daffa Qodama

NPM : 2203013

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis ini dengan judul :

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA KMP.SENANGIN DI LINTASAN KUALA TUNGKAL- DABO SINGKEP

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, 31 Juli 2025

Pencipta



Muhamad Daffa Qodama

NPM. 2203013



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 : 30 / PD / 2025


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

Nama : Muhamad Daffa Qodama
NPM : 2203013
Program Studi : D. III STUDI MTPD
Judul Karya : Evaluasi Pelayanan Penumpang Pada KMP.Senangin Di Lintasan Kuala Tungkal - Dabo Singkep

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.



Palembang, 14 Agustus 2025
Verifikator


Kurniawan.,S.IP
NIP. 199904222025211005



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT yang mana telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Penumpang Pada Kmp. Senangin Di Lintasan Kuala Tungkal- Dabo Singkep”

Tugas akhir ini di susun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan pada Politeknik Tansportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang. Penulis juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak banyak yang bisa penulis lakukan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas semua bantuan dan dukungan selama pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Eko Nugroho Widjatomoko, M.M., IPM., M.Mar.E. selaku Direktur Poltektrans SDP Palembang.
2. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II, dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang;
3. Bapak Bambang Setiawan, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
4. Bapak Erli Pujianto, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jambi, Bapak Dr. Drs. Benny Nurdin Yusuf, A.Md. LLAJ., M.H.
7. Orang tuaku dan saudara-saudaraku tercinta yang dengan ikhlas mendoakan dan memberikan dorongan serta semangat.
8. Seluruh Dosen Poltektrans SDP Palembang yang membantu dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini.
9. Kakak Alumni (IKASDAP) Jambi beserta staf pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jambi yang telah memberikan banyak

dukungan dan juga membantu dalam pelaksanaan kegiatan magang maupun PKL.

10. Rekan-rekan taruna/i Poltektrans SDP Palembang angkatan XXXII yang telah berjuang bersama - sama.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Tiada yang dapat penulis persembahkan kepada beliau dan semua pihak yang telah membantu, semoga Allah melimpahkan rahmatnya.
12. Terima kasih untuk adek asuh Pejuang, adek notar 13, dan adek kontingen Jambi yang telah membantu penulis selama menjalani kehidupan 3 tahun di kampus Poltektrans Sdp Palembang.
13. Terima kasih kepada seseorang yang tak sengaja dipertemukan, terima kasih telah banyak mengajarin penulis tentang arti dan makna sebuah kehidupan, menyadarkan penulis tentang banyak hal yang harus di ikhlasin.
14. *Last but not least*, terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah.

Penulis menyadari bahwa didalam tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Semua bantuan dan bimbingan serta doa restu yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Kiranya tugas akhir ini bermanfaat bagi Penulis khususnya dan bagi para Pembaca pada umumnya.

Palembang, 31 Julli 2025

Penulis

(Muhamad Daffa Qodama)

NPM. 2203013

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG PADA KMP.SENANGIN DI LINTASAN KUALA TUNGKAL- DABO SINGKEP

Muhamad Daffa Qodama (2203013)

Dibimbing oleh : Erli Pujianto, SE., MM dan Febriyanti Himmatul Ulya,S.Pd., M.Si

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal terletak di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi. Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal memiliki empat kapal yang beroperasi yaitu KMP.Sembilang, KMP.Citra Nusantara, KMP. Satria Pratama, dan KMP. Senangin. KMP.Senangin adalah satu satunya kapal yang beroperasi di lintasan Kuala Tungkal – Dabo Singkep. Terdapat beberapa pelayanan yang belum sesuai peraturan dan dijalankan oleh operator kapal, padahal pelayanan di atas kapal telah diatur oleh pemerintah untuk memberikan rasa aman, nyaman selama penyeberangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian Pelayanan penumpang pada KMP. Senangin pada kondisi saat ini terhadap Standar Pelayanan Minimal dan mengetahui berapa nilai Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang KMP.Senangin. Metode yang digunakan adalah analisa tingkat kesesuaian SPM angkutan penyeberangan dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui berapa nilai kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang ada saat ini. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan diperoleh bahwa KMP.Senangin dengan tingkat kesesuaian untuk pelayanan penumpang yaitu 77,4%, dan nilai kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 64,17%..

Kata Kunci : Standar pelayanan penumpang, Tingkat kesesuaian, Fasilitas, Customer Satisfaction Index (CSI)

EVALUATION OF PASSENGER SERVICES ON KMP. SENANGIN ON THE KUALA TUNGKAL – DABO SINGKEP ROUTE

Muhamad Daffa Qodama (2203013)

Supervised by: Erli Pujiyanto, SE., MM dan Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si

ABSTRACT

Kuala Tungkal Ferry Port is located in Tanjung Jabung Barat Regency, Jambi Province. The port operates four vessels: KMP. Sembilang, KMP. Citra Nusantara, KMP. Satria Pratama, and KMP. Senangin. KMP. Senangin is the only vessel operating on the Kuala Tungkal – Dabo Singkep route. However, there are several services that do not comply with regulations and are not properly implemented by the vessel operator, even though onboard passenger services are regulated by the government to ensure safety and comfort during the crossing.

This study aims to determine the level of conformity of passenger services on KMP. Senangin with the current conditions compared to the Minimum Service Standards, and to assess the level of customer satisfaction with the passenger service facilities on KMP. Senangin. The methods used in this study are the analysis of the conformity level with the ferry transportation Minimum Service Standards and the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of satisfaction among service users with the current passenger service facilities. Based on the analysis and calculations, it was found that the conformity level of passenger services on KMP. Senangin is 77.4%, while the customer satisfaction score is 64.17

KeyWords : Service Standards, Conformity Level, facilities, Customer Satisfaction Index (CSI)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori	7
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Desain Penelitian	11
B. Teknik Pengumpulan Data	19
C. Teknik Analisis Data	20
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	23
B. Analisis Data	52
1. Penyajian Data	52
2. Analisis Data	62
C. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	73

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	11
Tabel 3. 2 Nilai R Tabel	13
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan	13
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan	14
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas	15
Tabel 3. 6 Kriteria Indeks Kepuasan	22
Tabel 4. 1 Ship Particullar KMP. Citra Nusantara	25
Tabel 4. 2 Ship particular KMP.Satria Pratama	27
Tabel 4. 3 Ship Particullar KMP.Sembilang	29
Tabel 4. 4 Ship Particullar KMP.Senangin	31
Tabel 4. 5 Trayek Lintasan	33
Tabel 4. 6 Data Produktivitas 5 Tahun Lintasan Kuala Tungkal - Telaga Punggur	47
Tabel 4. 7 Data Produktivitas 5 Tahun Lintasan Kuala Tungkal- Dabo Singkep	48
Tabel 4. 8 Produktivitas Kedatangan Penumpang	49
Tabel 4. 9 Produktivitas Keberangkatan Penumpang	50
Tabel 4. 10 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Keselamatan	52
Tabel 4. 11 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Keamanan	54
Tabel 4. 12 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kenyamanan	55
Tabel 4. 13 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kemudahan	60
Tabel 4. 14 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kesetaraan	61
Tabel 4. 15 Skoring Kondisi Eksisting	62
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan KMP.Senangin	67
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan KMP. Senangin	68
Tabel 4. 18 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KMP.Senangin	69
Tabel 4. 19 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Keselamatan	70
Tabel 4. 20 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Keamanan	70
Tabel 4. 21 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Kenyamanan	71
Tabel 4. 22 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Kemudahan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	18
Gambar 4. 1 Peta Lintasan Pelabuhan Peyeberangan Kuala Tungkal	23
Gambar 4. 2 KMP. Citra Nusantara	24
Gambar 4. 3 KMP.Satria Pratama	27
Gambar 4. 4 KMP. Sembilang	29
Gambar 4. 5 KMP. Senangin	31
Gambar 4. 6 Peta Lintasan Alur Pelayaran Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal	33
Gambar 4. 7 Ruang Administrasi	34
Gambar 4. 8 Ruang Tunggu	34
Gambar 4. 9 <i>Gangway</i>	35
Gambar 4. 10 Locket	35
Gambar 4. 11 Pos Penjagaan	36
Gambar 4. 12 Kantin	36
Gambar 4. 13 Musala	36
Gambar 4. 14 Toilet	37
Gambar 4. 15 Instalansi Air	37
Gambar 4. 16 Instalansi Listrik	37
Gambar 4. 17 Lapangan Parkir	38
Gambar 4. 18 Lapangan Parkir Siap Muat	38
Gambar 4. 19 Ruang <i>X-ray</i>	39
Gambar 4. 20 Stasiun Pasang Surut	39
Gambar 4. 21 <i>Marine Automatic Weather Station (MAWS)</i>	39
Gambar 4. 22 <i>Trestle</i>	40
Gambar 4. 23 <i>Moveable Bridge</i>	40
Gambar 4. 24 Ponton	41
Gambar 4. 25 <i>Mooring Dolphin</i>	41
Gambar 4. 26 <i>Breasting Dolphin</i>	42
Gambar 4. 27 Bolder	42
Gambar 4. 28 Fender	43

Gambar 4. 29 <i>Catwalk</i>	43
Gambar 4. 30 Struktur Organisasi BPTD Jambi	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei Standar Pelayanan Minimal	75
Lampiran 2 Kondisi Eksisting Fasilitas Penumpang di KMP.Senangin	78
Lampiran 3 Pengisian Kuesioner	82
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas	78
Lampiran 5 Google Form Pengisian Kuesioner	81

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan penyeberangan adalah suatu transportasi penting untuk penghubung daerah daerah terpisah oleh suatu perairan. Angkutan penyeberangan diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran sebagai layanan angkutan yang menghubungkan trayek atau trayek kereta api yang dipisahkan oleh perairan. Kendaraan, penumpang, dan barang semuanya diangkut oleh kapal penyeberangan.

Pelabuhan penyeberangan adalah penghubung utama dalam sistem transportasi di Indonesia, terutama di daerah kepulauan. Dengan kondisi Indoneisa yang memiliki banyak pulau, angkutan penyeberangan menjadi jembatan untuk wilayah yang terpisah oleh perairan. Sebab itu, penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan di pelabuhan penyeberangan memenuhi standar terhadap 5 aspek yang telah ditetapkan. (Abubakar & dkk, 2013)

Menurut PM No 62 Tahun 2019 tentang Standar pelayanan minimal (SPM) merupakan acuan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan penyeberangan kepada pengguna jasa, standar pelayanan minimal (SPM) mencakup berbagai aspek, termasuk keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan bagi semua pengguna jasa. Apabila suatu kapal penyeberangan Tidak memenuhi standar pelayanan penumpang di atas kapal dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang, penurunan kepercayaan terhadap layanan, dan peningkatan risiko keselamatan dan keamanan. Hal ini juga dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan angkutan laut dan mengurangi jumlah penumpang.

KMP. Senangin merupakan kapal penyeberangan milik PT. ASDP Ferry Cabang Batam, yang melayani rute Pelabuhan Kuala Tungkal – Pelabuhan Dabo Singkep, dan hanya memiliki frekuensi trip perjalanan dua kali dalam satu minggu, dengan trip hanya dua kali dalam satu minggu peneliti menganggap diperlukannya evaluasi mengenai fasilitas pelayanan penumpang,

dikarenakan sedikitnya trip akankah mempengaruhi kenyamanan fasilitas pelayanan penumpang.

Berdasarkan hasil survei lapangan, pada KMP. Senangin beberapa pelayanan penumpang belum sesuai standar pelayanan secara optimal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019. Adanya layanan penumpang pada kapal yang tidak tersedia dan tidak optimal seperti kursi penumpang yang belum mencapai ukuran yang seharusnya, toilet yang kotor dan berbau dan ukuran tangga yang belum sesuai dengan yang ditentukan dapat berdampak pada kepuasan penumpang selama melakukan perjalanan.

Dengan demikian, penelitian mengenai standar pelayanan minimal di suatu Kapal penyeberangan sangat penting untuk dilakukan, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi regulasi pada PM 62 tahun 2019, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan dan keselamatan pengguna jasa. Hal ini sesuai dalam pemikiran pemerintah untuk menaikkan kualitas transportasi publik di Indonesia, terutama di sektor angkutan penyeberangan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2020). Berdasarkan peneltian terdahulu yang mana masih banyak Kapal penyeberangan yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kondisi fasilitas dan kualitas pelayanan pada kapal penyeberangan. Berdasarkan latar belakang diatas judul pada penelitian ini adalah **“Evaluasi Pelayanan Penumpang Pada KMP.Senangin di Lintasan Kuala Tungkal- Dabo Singkep”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi survey didalam kapal di Pelabuhan Kuala Tungkal maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan angkutan penumpang di KMP. Senangin sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan berdasarkan Peraturan Menti Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019?

2. Berapakah nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pada kapal penyeberangan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelayanan angkutan penumpang diatas KMP. Senangin telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
2. Mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pada kapal penyeberangan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

D. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas ini tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut.:

1. Lokasi penelitian di KMP.Senangin pada lintasan Kuala Tungkal – Dabo Singkep
2. Masalah yang diuraikan meliputi pemenuhan pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan melakukan survei terhadap kondisi pelayanan penumpang di kapal.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Taruna

Penelitian ini dapat meningkatkan keahlian, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai layanan yang sesuai dengan Standar Layanan Minimum Angkutan Feri sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.

2. Bagi Instansi

Untuk memastikan bahwa kualitas layanan penumpang di pelabuhan sesuai dengan standar layanan yang berlaku saat ini, pengelola pelabuhan

dan lembaga terkait dapat memanfaatkan keunggulan institusi sebagai masukan mengenai persyaratan layanan penumpang angkutan feri.

3. Bagi Masyarakat

Meningkatkan kepuasan masyarakat dan penumpang dalam hal pelayanan pada KMP. Senangin di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal Provinsi Jambi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk menjadi acuan peneliti dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW). Untuk itu digunakan penelitian yang sama untuk membahas fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan pada KMP. Senangin di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal. Adapun penelitian tersebut membahas tentang kondisi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan.

Tabel 2. 1 *Review* Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Sapit Hidayat (2022)	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya telah berusaha, namun gagal, untuk menetapkan persyaratan layanan penumpang untuk angkutan feri. Kondisi sosial ekonomi, sumber daya infrastruktur, dan sumber daya manusia semuanya berdampak pada kegagalan implementasi tersebut.

Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Prima H. Sadika, Johan S. C. Neyland, Agung Sutrisno (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan puas dengan kinerja Pelabuhan Manado. Skor CSI sebesar 77,6% membuktikan hal ini. Ketersediaan toilet dengan air bersih merupakan salah satu area di mana layanan Pelabuhan Manado perlu ditingkatkan karena terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kinerja rata-rata dan tingkat pentingnya.
Meylin Zahra (2024)	Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada kmp. Sembilang di lintasan kuala tungkal – telaga punggur	KMP. Sembilang yang beroperasi pada lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur belum sesuai standar pelayanan Angkutan Penyeberangan seperti yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Presentase kesesuaian standar pelayanan penumpang 76,92 % dan presentase

		tidak sesuai 23,08 %. Presentase kesesuaian pelayanan pemuatan kendaraan 75, 86 % dan presentase tidak sesuai 24,14 %. Presentase kesesuaian pelayanan operasional kapal 80 %. Dan persentase tidak sesuai 20%.
--	--	---

Peneliti merujuk pada penelitian terdahulu untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Berdasarkan penelitian tersebut digunakan dasar hukum yang menjadi landasan hukum dalam penelitian ini, yaitu:

a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan

1) Pasal 1 angka 1

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

2) Pasal 1 angka 2

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

3) Pasal 1 angka 3

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan

tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk

4) Pasal 2 ayat (2)

SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang
- b) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan
- c) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal

5) Pasal 3 ayat (1)

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:

- a) Keselamatan
- b) Keamanan
- c) Kenyamanan
- d) Kemudahan
- e) Kesenjajaran

6) Pasal 3 ayat (4)

SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini

7) Pasal 4 ayat (1)

SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a terdiri atas pelayanan:

- a) Kelas ekonomi, dan
- b) Kelas nonekonomi terdiri atas:
- c) Reguler, dan
- d) Ekspres

8) Pasal 13 ayat (1)

Untuk memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan, dilakukan pemeriksaan oleh Petugas Pemeriksa SPM Angkutan Penyeberangan

9) Pasal 15 ayat (1)

Untuk memastikan pemenuhan SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, dilakukan monitoring dan evaluasi

10) Pasal 15 ayat (2)

Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara: berkala dan/atau insidental.

2. Landasan Teori

a. Standar pelayanan minimal

Operator angkutan feri yang telah memperoleh izin untuk menyediakan layanan angkutan feri merupakan sasaran utama dari Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pembentukan Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk menjamin bahwa masyarakat yang menggunakan layanan angkutan feri mendapatkan layanan terbaik yang dapat diakses, aman, nyaman, teratur, dan lancar.. Standar pelayanan minimal berguna untuk mengetahui apakah sesuatu yang diukur telah mencapai batasan minimal sesuai ketentuan yang berlaku. Peningkatan pelayanan perlu dilakukan untuk yang belum mencapai standar pelayanan minimal. (Savilla & dkk, 2023)

SPM adalah salah satu komponen terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa sehingga perlu dilakukannya pemeriksaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, memberikan perlindungan secara optimal kepada pengguna jasa, menjaga kelancaran operasional, mengurangi risiko kecelakaan serta sebagai pedoman bagi penyedia jasa dan pengguna jasa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Dengan melaksanakan pemeriksaan ini secara rutin, pihak penyedia jasa perlu memastikan bahwa kapalnya memenuhi semua persyaratan keselamatan

dan pelayanan yang telah ditetapkan. (Herman, 2025)

Peningkatan pelayanan adalah langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan yang berkualitas Untuk perhitungan persentase kesesuaian standar pelayanan (Jamaludin, 2016). Dapat menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{Total jenis pelayanan}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Dengan perhitungan ini, ditentukan persentase tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang pada KMP.Senangin. Hasil tersebut sangat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index(CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. (Herman, 2025)

Indeks kepuasan konsumen (CSI) adalah cara menilai sejauh mana penerima jasa tersebut puas dengan layanan yang diterima berdasarkan indikator tertentu. CSI memungkinkan peneliti untuk menentukan tingkat kepuasan penerima jasa dengan menyeluruh, membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap keinginan yang ingin dicapai. Kepuasan pelanggan dilihat berdasarkan pandangan penerima jasa mengenai kinerja produk atau layanan dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Perhitungan CSI dilakukan menggunakan media *Microsoft Excel*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Waktu dan Lokasi penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam kurun waktu 4 bulan selama dari Bulan Februari hingga Bulan Juni 2025 di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Observasi						
2	Pengumpulan data primer						
3	Pengumpulan data sekunder						
4	Rekapitulasi						
5	Pengolahan dan Analisa Data						
6	Penarikan Kesimpulan						
7	Penyusunan Laporan						
8	Presentasi hasil penelitian						

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif deksriptif untuk menjelaskan serta menganalisis fenomena atau variable yang diteliti

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu:

- a. Formulir *check list* indikator fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan PM 62 Tahun 2019
- b. *Lux meter* untuk mengukur intensitas Cahaya
- c. Meteran untuk mengukur jarak antar kendaraan, lebar tangga, dan lebar kursi
- d. *Sound meter* untuk mengukur intensitas suara
- e. Uji Validitas

Korelasi Bivariat Pearson (Pearson Product Moment) adalah metode uji suatu variabel yang digunakan untuk menilai validitas. Setiap skor item dikorelasikan dengan skor keseluruhan dalam analisis ini. Item-item yang menunjukkan hubungan yang kuat dengan skor keseluruhan adalah item-item yang dapat memfasilitasi pengungkapan informasi yang ditargetkan. Korelasi yang signifikan antara instrumen atau item dengan skor keseluruhan ditunjukkan oleh nilai r yang dihitung, yang lebih besar atau sama dengan nilai r tabel (dianggap valid) (Sutrisno dkk, 2023). Hal ini menjadi dasar untuk penilaian validitas.

- 1) Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen penelitian dianggap valid.
- 2) Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka instrumen penelitian dianggap tidak valid.

Langkah menentukan nilai r tabel:

$$df = (N-2)$$

Keterangan:

df : Nilai untuk mendapatkan nilai r tabel

N : Jumlah Responden

$$df = (N-2)$$

$$df = (90-2)$$

$$df = 88$$

Tabel 3. 2 Nilai R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah	
	0.1	0.05
85	0.1775	0.2108
86	0.1765	0.2096
87	0.1755	0.2084
88	0.1745	0.2072
89	0.1735	0.2061
90	0.1726	0.2050

Untuk tabel r yang digunakan adalah 0,207, berdasarkan pada jumlah responden sebanyak 90 responden, sehingga nilai r tabelnya adalah 0,207

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan

No Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.933	0,207	r hitung > r tabel	Valid
2	0.879	0,207	r hitung > r tabel	Valid
3	0.917	0,207	r hitung > r tabel	Valid
4	0.948	0,207	r hitung > r tabel	Valid
5	0.835	0,207	r hitung > r tabel	Valid
6	0.942	0,207	r hitung > r tabel	Valid
7	0.929	0,207	r hitung > r tabel	Valid
8	0.858	0,207	r hitung > r tabel	Valid
9	0.935	0,207	r hitung > r tabel	Valid
10	0.943	0,207	r hitung > r tabel	Valid
11	0.93	0,207	r hitung > r tabel	Valid
12	0.951	0,207	r hitung > r tabel	Valid
13	0.829	0,207	r hitung > r tabel	Valid
14	0.938	0,207	r hitung > r tabel	Valid
15	0.93	0,207	r hitung > r tabel	Valid
16	0.87	0,207	r hitung > r tabel	Valid
17	0.941	0,207	r hitung > r tabel	Valid
18	0.944	0,207	r hitung > r tabel	Valid
19	0.817	0,207	r hitung > r tabel	Valid
20	0.933	0,207	r hitung > r tabel	Valid
21	0.93	0,207	r hitung > r tabel	Valid
22	0.951	0,207	r hitung > r tabel	Valid
23	0.829	0,207	r hitung > r tabel	Valid

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan

No Butir Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.93	0,207	r hitung > r tabel	Valid
2	0.951	0,207	r hitung > r tabel	Valid
3	0.829	0,207	r hitung > r tabel	Valid
4	0.938	0,207	r hitung > r tabel	Valid
5	0.93	0,207	r hitung > r tabel	Valid
6	0.87	0,207	r hitung > r tabel	Valid
7	0.941	0,207	r hitung > r tabel	Valid
8	0.944	0,207	r hitung > r tabel	Valid
9	0.817	0,207	r hitung > r tabel	Valid
10	0.933	0,207	r hitung > r tabel	Valid
11	0.933	0,207	r hitung > r tabel	Valid
12	0.879	0,207	r hitung > r tabel	Valid
13	0.917	0,207	r hitung > r tabel	Valid
14	0.948	0,207	r hitung > r tabel	Valid
15	0.835	0,207	r hitung > r tabel	Valid
16	0.942	0,207	r hitung > r tabel	Valid
17	0.929	0,207	r hitung > r tabel	Valid
18	0.858	0,207	r hitung > r tabel	Valid
19	0.935	0,207	r hitung > r tabel	Valid
20	0.943	0,207	r hitung > r tabel	Valid
21	0.827	0,207	r hitung > r tabel	Valid
22	0.925	0,207	r hitung > r tabel	Valid
23	0.935	0,207	r hitung > r tabel	Valid

f. Uji Reabilitas

Salah satu teknik untuk menilai stabilitas alat ukur adalah pengujian reliabilitas. Jika pengukuran yang dilakukan pada subjek penelitian yang sama menghasilkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu, alat ukur tersebut dianggap dapat diandalkan. Nilai Cronbach Alpha (α) dapat digunakan untuk mengacu pada pengujian reliabilitas; suatu konstruk atau variabel dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach Alpha (α)-nya lebih besar dari 0,7.(Sutrisno dkk, 2023)

Kesepakatan umum tentang reabilitas yang dianggap memuaskan jika nilai ≥ 0.70 . Nilai alpha yang diatas 0.90 menunjukkan reabilitas yang sangat baik. Rentang alpha antara 0.70 hingga 0.90

menunjukkan reabilitas yang tinggi. Jika alpha berada diantara 0.50 hingga 0.70 reabilitas dianggap moderat. Sedangkan jika alpha dibawah 0.50 menunjukkan reabilitas yang rendah. Jika reabilitas rendah, mungkin ada satu atau beberapa item tidak dapat diandalkan

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas

kapal	Cronbach Alpha		>	Standard Alpha	Keterangan
	Kepuasan	Kepentingan			
KMP.Senangin	0,97	0,99	>	0,70	Reliabel

g. Skala Pelayanan Penumpang

Menggunakan fitur yang ada di *google form* untuk pengisian kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa untuk diisi. Dengan menggunakan skala 1- 5.

h. *Microsoft Excel*

Microsoft Excel adalah media yang digunakan untuk melakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi ialah semua komponen studi, termasuk item dan peserta yang memiliki ciri tertentu. Populasi yang digunakan yaitu penumpang pada KMP Senangin dengan jumlah dalam 1 (satu) bulan yaitu 899 orang penumpang dengan 804 orang penumpang dewasa dan 85 orang penumpang anak-anak. (Abunawas dkk, 2023)

b. Sampel

Sampel ialah separuh dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini, sampel diambil secara acak (*random sampling*), dikarenakan semua populasi dianggap mampu mewakili objek penelitian. Ukuran sampel ditetapkan menggunakan rumus Slovin. (Abunawas dkk, 2023)

$$n: \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Jumlah populasi (Jumlah penumpang selama 30 hari)

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

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut.

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

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

Berdasarkan perhitungan dengan rumus diatas, didapat ukuran sampel minimum adalah sebagai berikut.

KMP.Senangin

$$n : \frac{889}{1+889(0,01)}$$

n: 90

Terdapat 889 orang merupakan jumlah penumpang yang berangkat pada bulan Maret pada Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal pada Lintasan Kuala Tungkal – Dabo Singkep. Jadi, jumlah total penumpang yang diperlukan untuk sampel dalam penelitian ini terdapat 90 orang.

5. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

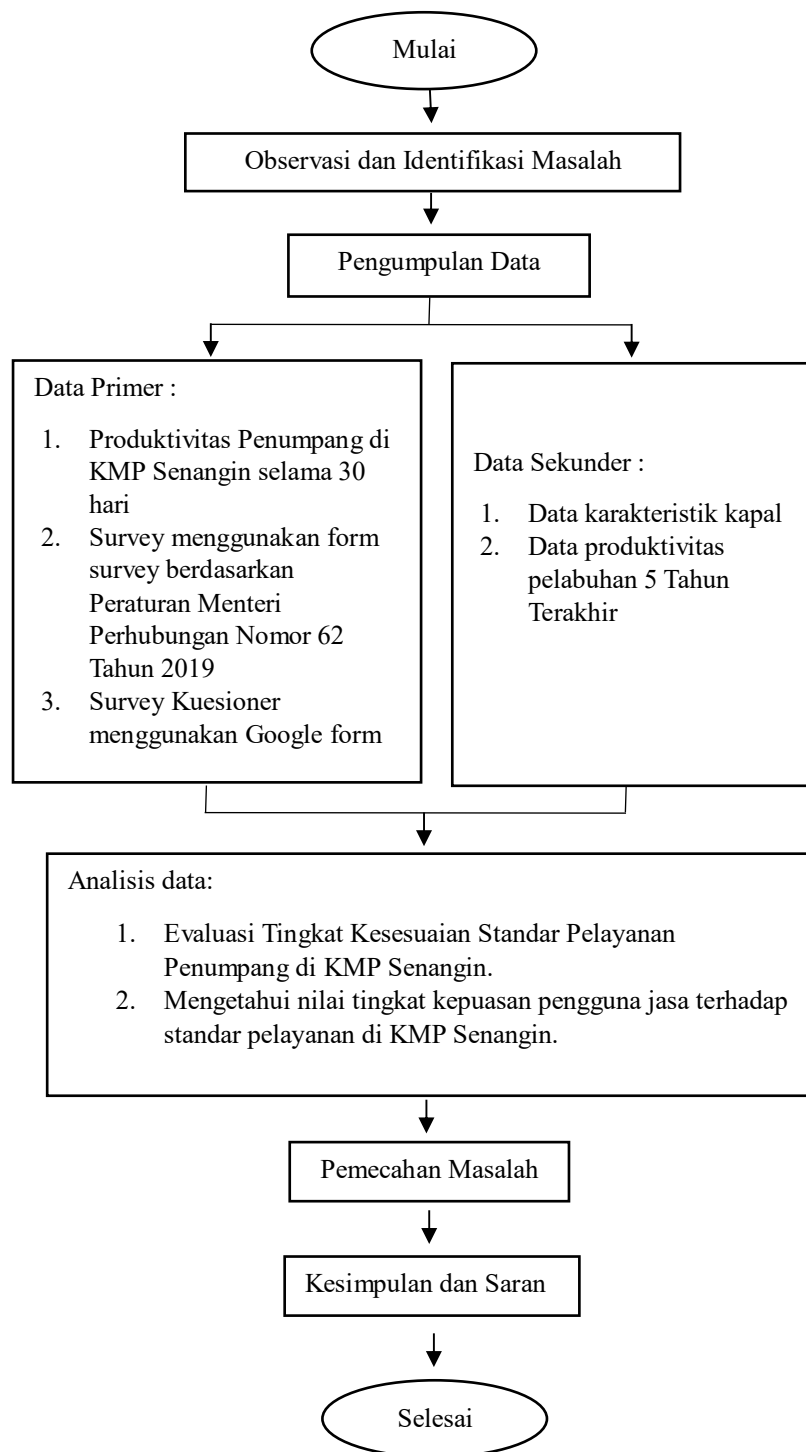
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi untuk mengamati kondisi lingkungan. Data yang diperoleh ialah produktivitas penumpang dan kendaraan selama 30 hari, peninjauan mengenai pelayanan penumpang pada kapal serta kuesioner yang disebarkan kepada penumpang KMP.Senangin.

b. Data Sekunder

Pada penelitian ini, data sekundernya adalah mencakup informasi mengenai produktivitas selama 5 tahun terakhir, karakteristik kapal, kondisi geografis dan data kependudukan wilayah.

6. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir penelitian dibuat sebagai landasan untuk berfungsi sebagai pedoman utama saat melakukan penelitian yang menggunakan berbagai metode penelitian, guna memastikan tujuan penelitian tetap terfokus dan dapat mencapai tujuannya.



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Data Primer

a. Metode Observasi

Metode observasi dalam penelitian ini ialah pengamatan secara langsung di KMP.Senangin terkait standar pelayanan penumpang. Survei yang di lakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Survei kondisi eksisting area di KMP. Senangin

Penulis mengumpulkan data primer dengan survei di lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di Pelabuhan Kuala Tungkal. Dengan melakukan pencocokan fasilitas pelayanan penumpang yang ada dan dibandingkan dengan peraturan yang digunakan. Anda dapat menemukan formulir tersebut di Lampiran 1.

2) Survei mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa

Melakukan penyebaran kuesioner atau langsung menggunakan telepon genggam yang ditujukan kepada pengguna jasa KMP. Senangin

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk laporan tertulis atau secara tidak langsung, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh orang lain, dalam memperoleh Data Sekunder penulisan menggunakan metode sebagai berikut :

a. Metode Institusional

Data diambil dari lembaga yang menaungi tempat penelitian tersebut. Berikut lembaga yang terkait :

1) BPTD Kelas II Jambi

2) Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Barat

b. Metode Survei

Metode Pengumpulan data jumlah penumpang KMP.Senangin dalam waktu 1 bulan.

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah teknik mengelola data menjadi informasi yang memudahkan pemahaman karakteristik data guna untuk mencari pemecahan permasalahan dalam penelitian ini.

1. Analisis GAP Pelayanan Penumpang pada KMP Senangin.
 - a. Analisis pelayanan penumpang yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting, yaitu:
 - 1) Keselamatan
 - a) Informasi Keselamatan dan Kesehatan
 - b) Fasilitas Keselamatan
 - c) Fasilitas Kesehatan
 - 2) Keamanan
 - a) Fasilitas Keamanan
 - b) Petugas Keamanan
 - c) Informasi Gangguan keamanan
 - 3) Kenyamanan
 - a) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler
 - b) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler
 - c) Toilet Reguler
 - d) Musholla
 - e) Ruang Ibu Menyusui
 - f) Lampu Penerangan
 - g) Dapur/ Kantin/ Kafetaria
 - 4) Kemudahan
 - a) Informasi Pelayanan
 - b) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler
 - c) Fasilitas Bagasi Penumpang
 - d) Gang/ Jalan
 - e) Tangga
 - 5) Kesenjangan Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

2. Analisis Persepsi Pelayanan Penumpang

a) *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan Menggunakan *Microsoft Excel*

Indeks kepuasan konsumen (CSI) adalah cara menilai sejauh mana penerima jasa tersebut puas dengan layanan yang diterima berdasarkan indikator tertentu. CSI memungkinkan peneliti untuk menentukan tingkat kepuasan penerima jasa dengan menyeluruh, membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap keinginan yang ingin dicapai. Kepuasan pelanggan dilihat berdasarkan pandangan penerima jasa mengenai kinerja produk atau layanan dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Perhitungan CSI dilakukan menggunakan media *Microsoft Excel*.

Langkah-langkah berikut dapat digunakan untuk menghitung nilai CSI :

1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. MIS dapat dihitung menggunakan persamaan:

$$\text{MIS: } \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y_i : Nilai kepentingan atribut Y ke i

n : Jumlah responden

2) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS adalah skor rata-rata untuk tingkat kepuasan, berasal dari kinerja jasa yang dirasakan pengguna. MSS dapat dihitung menggunakan persamaan:

$$\text{MSS: } \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (3.3)$$

Keterangan:

X_i : Nilai kepentingan atribut x ke i

n: Jumlah responden

3) Menghitung *Weight Factor* (WF)

Weight Factor atau dikenal sebagai faktor tertimbang merupakan persentase MIS per indikator terhadap total MIS untuk

seluruh indikator.

$$WF : \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\% \quad (3.4)$$

Keterangan:

MISi: Nilai rata rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MISi$: Total rata rata kepentingan dari i ke p

4) Menghitung *Weight Score* (WS)

Weight Score atau skor tertimbang diperoleh dengan mengalikan WF dengan rata rata tingkat kepuasan.

$$Wsi: WFi \times MSS \quad (3.5)$$

Keterangan:

WFi: Faktor tertimbang ke-z

5) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI: \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (3.6)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSi$: Total rata rata kepentingan dari i ke p

HS: *Highest Scala* atau skala maksimum yang digunakan

Tabel 3. 6 Kriteria Indeks Kepuasan

No	Nilai	Keterangan
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%	Tidak Puas

Sumber: (Hidayat dkk, 2023)

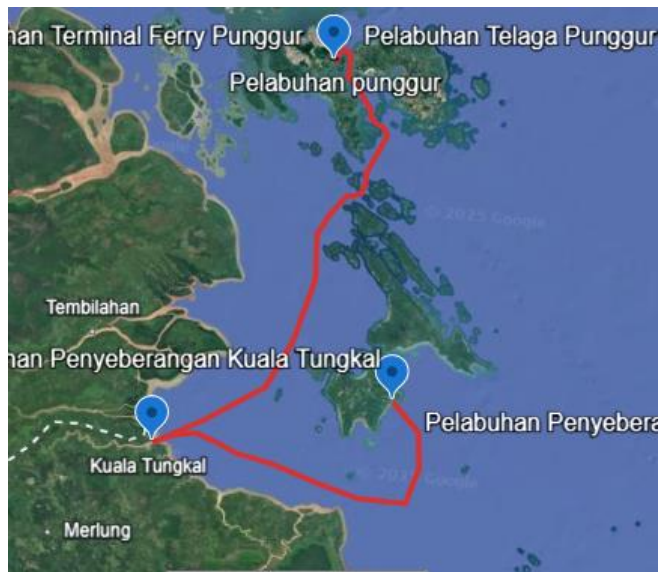
BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Wilayah Penelitian

Kabupaten Tanjung Jabung Barat di Provinsi Jambi merupakan lokasi pelabuhan feri yang dikenal sebagai Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal. Pelabuhan ini merupakan koneksi penting antara Pulau Sumatra dan Kepulauan Riau, terutama untuk rute yang menghubungkan Kuala Tungkal dengan Telaga Punggur (Batam) dan Dabo (Lingga). Diresmikan oleh Kementerian Perhubungan pada tahun 2021, pelabuhan ini bertujuan untuk memperlancar arus transportasi barang dan penumpang, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah pesisir timur Jambi. Pelayanan di pelabuhan ini semakin berkembang dengan penerapan sistem tiket online, pembayaran non-tunai, dan integrasi layanan informasi melalui WhatsApp. Namun, operasional kapal masih sangat bergantung pada kondisi pasang surut air di muara Sungai Pengabuan, yang kerap memengaruhi jadwal keberangkatan kapal. Dengan waktu tempuh sekitar 17 jam menuju Batam, Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal memegang peran strategis dalam konektivitas antarpulau di wilayah barat Indonesia.



Gambar 4. 1 Peta Lintasan Pelabuhan Peyeberangan Kuala Tungkal

2. Sarana dan Prasarana Transportasi

a. Sarana

Sarana ialah semua alat yang digunakan untuk menggapai tujuan tertentu, khususnya dibidang transportasi seperti Sungai, Danau dan Penyebrangan. Demikian pula dengan Pelabuhan penyeberangan Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi ini yang dapat memperlancar jalannya lalu lintas untuk penumpang, kendaraan dan barang dengan menggunakan sarana yang memenuhi kriteria dan memadai.

Terdapat 4 kapal rolo (*Roll on Roll off*) yang beroperasi di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal yaitu Kapal Citra Nusantara, Kapal Satria Pratama, Kapal, dan Kapal Senangin. Berikut ini adalah informasi mengenai kapal-kapal yang berada di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal:

1) KMP. Citra Nusantara

KMP. Citra Nusantara adalah kapal yang beroperasi dibawah naungan PT.Jembatan Nusantara. Kapal ini melayani 1 rute yakni dari Kuala Tungkal menuju Batam dan juga sebaliknya.



Gambar 4. 2 KMP. Citra Nusantara

Tabel 4. 1 Ship Particullar KMP. Citra Nusantara

Uraian	Keterangan Uraian
Nama	KMP. Citra Nusantara
Tanda Panggilan	Y.F.H.T
Pemilik	PT.Jembatan Nusantara
Kebangsaan	Indonesia
Pelabuhan pendaftaran	Jakarta
IMO	8132160,
MMSI	525002075,
Pembangunan	Japan-Nagashima Zosen Shipyard 1992
Konstruksi Lambung	Baja
Penggunaan Operasi	Transportasi Ferry
Lintasan	Telaga Punggur,Batam - Kuala Tungkal, Jambi
Klasifikasi	Biro Klasifikasi Indonesia
Tonase Internasional	358 Ga
Ukuran Utama	
Panjang (LOA)	56.45 M
Panjang Garis Tengah (LBP)	52 M
Lebar (B)	13 M
Draft (D)	3.40 M
Tinggi Sarat (T)	2.75 M
Gross/ Net Tonnage	1,007 / 303
Mesin Utama	
Merek	YANMAR
Tipe	T260-ST
Horse Power	2 X 1,400 HP
Kecepatan	13 Knots

Tahun Mesin	
Dibangun	1992,
RPM	700,
Jenis Bahan Bakar	High Speed Diesel
Mesin Bantu	
Merek	YANMAR
Tipe	6HAL-HTN/ S 165 L-UT
Horse Power	240 HP/ 480HP
RPM	1,800/ 1.200
Kapasitas Tangki	
Tanki Bahan Bakar	31.06 Ton
Tanki Minyak Pelumas	4.33 Ton
Tanki Air Bersih	15.70 Ton
Tanki Ballast	151.58 Ton
Kapasitas Beban	
Penumpang	333 Orang
Kendaraan (Truk)	25 Unit
Kendaraan (Mobil)	45 unit

2) KMP. Satria Pratama

KMP. Satria Pratama adalah kapal yang beroperasi dibawah naungan PT.Jembatan Nusantara. Kapal ini melayani 1 rute yakni dari Kuala Tungkal menuju Batam dan juga sebaliknya.



Gambar 4. 3 KMP.Satria Pratama

Tabel 4. 2 Ship particular KMP.Satria Pratama

Uraian	Keterangan Uraian
Nama	KMP. Satria Pratama
Tanda Panggilan	YFLU
Pemilik	PT.Jembatan Nusantara
Kebangsaan	Indonesia
Pelabuhan pendaftaraan	Semarang
Surat Ukur Internasional	Tetap
Tanda Selar	GT.1026 no.379 GA
Pembangunan	Katsuura Dockyard
Konstruksi Lambung	Baja
Penggunaan Operasi	Transportasi Ferry

Lintasan	Telaga Punggur,Batam - Kuala Tungkal, Jambi
Klasifikasi	Biro Klasifikasi Indonesia
Tipe Kapal	RO-RO
Ukuran Utama	
Panjang (LOA)	49.85 M
Panjang Garis Tengah (LBP)	46.53 M
Lebar (B)	13.20 M
Draft (D)	2.51 M
Tinggi Sarat (T)	3.8 M
Gross/ Net Tonnage	1026 / 307
Mesin Utama	
Merek	NIIGATA
Tipe	6L 25 BX
Horse Power	2 X 1200 HP
Kecepatan	10 Knot
Jumlah Mesin	2 Unit
RPM	590,
Mesin Bantu 1	
Merek	Mitsubishi
Tipe	6D 20 OA
Horse Power	163 HP
Jumlah Mesin	1 Unit
Mesin Bantu 2	
Merek	Mitsubishi
Tipe	6D 40-TI
Jumlah Mesin	1 Unit
Horse Power	350 HP
Kapasitas Tangki	
Tanki Bahan Bakar	30 KL

Tanki Air Bersih	20 KL
Tanki Ballast	80 KL
Kapasitas Muat	
Penumpang	600 Orang
Kendaraan (Truk)	18 Unit
Kendaraan (Mobil)	30 Unit

3) KMP. Sembilang

KMP. Sembilang merupakan kapal yang beroperasi dibawah naungan PT.ASDP Persero. Kapal ini melayani 1 rute yakni dari Kuala Tungkal menuju Batam dan juga sebaliknya.



Gambar 4. 4 KMP. Sembilang

Tabel 4. 3 Ship Particullar KMP.Sembilang

Uraian	Keterangan Uraian
Nama Kapal	KMP. Sembilang
Nama Panggilan	POGK
IMO	8662567,
Tipe	RORO PASANGER FERRY
Kebangsaan	INDONESIA
Pelabuhan Pendaftaran	JAKARTA

Biro Klasifikasi	BKI
Isi Kotor	560,
Isi Bersih	168,
Power Mesin Induk	YANMAR 6 AYM-ETE 829 X 2HP
Jumlah Kendaraan	Gol. IV : 9, Gol.V: 12, Gol.VI: .
Jumlah Kursi	VIP: 40, Tatami: 32, Ekonomi 1:91
	Ekonomi 2: 48, Deck Muster: 44
Jumlah Life Jacket	Dewasa: 259, Anak Anak: 50
Jumlah ILR	10 Unit, Kapasitas: 25 Orang
Tinggi Cardeck	Main Deck: 3,6 Meter
Galangan Pembuat dan Tahun	PT. BAYU BAHARI SANTOSA JAKARTA 2007
Ukuran Utama	
Panjang LOA	45.50 Meter
Panjang LBP	40.70 Meter
Lebar Dalam/MB	12.00 Meter
Dalam/ Depth	10 Meter
Ketinggian Dek Tambat diatas Lunas	
Haluan	2.14 Meter
Buritan	2.14 Meter
Draft rata rata dan displasment saat muatan penuh	
Draft	2.4 Meter
Displasment	580 Ton
Draft dan Displasment saat Ballast kosong	
Draft	2.10 Meter
Displasment	500 Ton

4) KMP. Senangin

KMP. Senangin merupakan kapal yang beroperasi dibawah naungan PT.ASDP Persero. Kapal ini melayani 1 rute yakni dari Kuala Tungkal menuju Dabo dan juga sebaliknya.



Gambar 4. 5 KMP. Senangin

Tabel 4. 4 Ship Particullar KMP.Senangin

Uraian	Keterangan Kegiatan
Nama Kapal	KMP. Senangin
Nama Panggilan	PMXY
Tipe Kapal	Fery RO-RO
Lintasan Penyebrangan	Kuala Tungkal - Dabo Singkep
Tahun Pembangunan	2006,
Galang Pembangunan	PT. Bayu Bahari Santosa, Jakarta
Material Lambung	Baja
Klasifikasi	BKI A 1001 + P
Ukuran	
Panjang LOA	45.50 Meter
Panjang LBP	40,57 Meter
Lebar	12 Meter

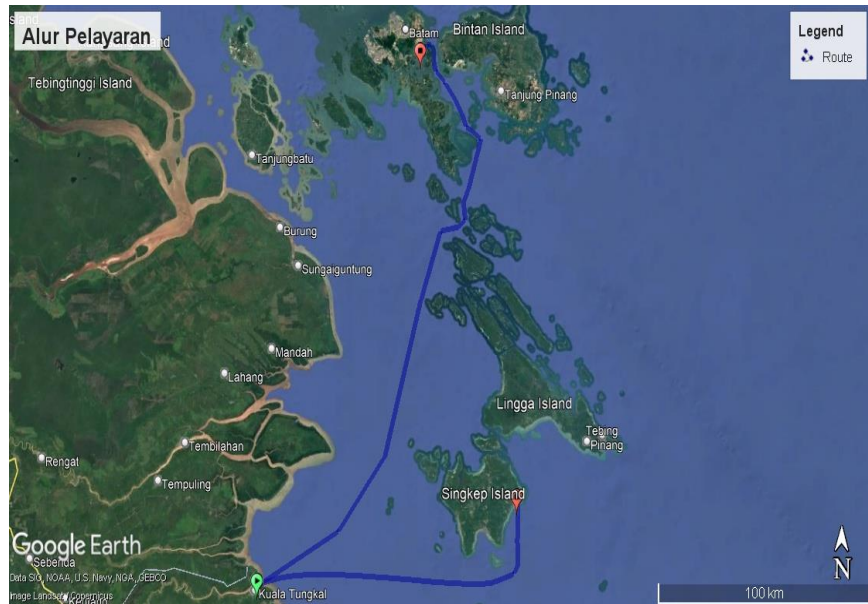
Tinggi geladak utama	3.20 Meter
Tinggi Sarat	2.15 Meter
Tonnage	560 GT
Kapasitas Penumpang	178 Orang
Kapasitas Kendaraan	19 Kendaraan (12 Truck dan 7 Sedan)
Jumlah Awak Kapal	21,

b. Prasarana

Prasarana adalah semua alat yang digunakan untuk menunjang sebuah proses utama untuk terselenggarakannya suatu tujuan. Seperti halnya di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal, untuk mendukung operasional angkutan penyebrangan diperlukan infrastruktur yang memadai. . Di Pelabuhan ini tersedia berbagai fasilitas yang mendukung operasional pelabuhan dan melayani penumpang serta kendaraan, fasilitas tersebut terbagi menjadi dua jenis, darat dan perairan.

1) Alur

Salah satu penunjang prasarana di Pelabuhan adalah alur pelayaran karena merupakan trayek lintasan sebuah Pelabuhan menuju Pelabuhan lainnya. Berikut adalah alur pelayaran yang ada di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal yaitu rute Kuala Tungkal menuju Telaga Punggur dan Kuala Tungkal menuju Dabo Singkep. Dibawah ini adalah peta yang menggambarkan jalur pelayaran angkutan penyebrangan di Kuala Tungkal.



Gambar 4. 6 Peta Lintasan Alur Pelayaran Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal,

Berikut tabel trayek lintasan yang tersedia di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal :

Tabel 4. 5 Trayek Lintasan

Nama Kapal	Lintasan	Waktu Tempuh (Jam)	Jarak Tempuh (Mil Laut)
Kapal Citra Nusantara	Kuala Tungkal - Telaga Punggur(Batam)	16	140
Kapal Satria Pratama	Kuala Tungkal - Telaga Punggur(Batam)	16	140
Kapal Sembilang	Kuala Tungkal - Telaga Punggur(Batam)	16	140
Kapal Senangin	Kuala Tungkal - Dabo Singkep(Lingga)	9	92

2) Fasilitas Sisi Daratan

Dibawah ini adalah fasilitas daratan yang mana tersedia di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal:

a) Kantor Administrasi

Ruang administrasi atau kantor membantu operasional pelabuhan berjalan lancar, terutama dalam hal pengelolaan pemerintah dan administrasi.



Gambar 4. 7 Ruang Administrasi

b) Ruang Tunggu

Ruang tunggu ialah tempat penumpang menunggu atau beristirahat yang telah mendapatkan tiket dari loket yang tersedia sembari mengantri untuk memasuki kapal.



Gambar 4. 8 Ruang Tunggu

c) Gangway

Gangway adalah lorong khusus yang digunakan penumpang untuk meninggalkan area tunggu dan naik ke kapal. Gangway memudahkan proses pemuatan kendaraan ke kapal dengan memisahkan jalur akses untuk penumpang dan kendaraan.



Gambar 4. 9 Gangway

d) Locket

Locket merupakan tempat pembelian tiket untuk menuju kapal baik untuk pejalan kaki maupun kendaraan.



Gambar 4. 10 Locket

e) Pos Penjagaan

Pos penjagaan adalah pos yang digunakan pegawai untuk menjaga keamanan dan mengatur lalu lintas kendaraan yang memasuki dan keluar dari pelabuhan. Namun untuk saat ini pos ini juga digunakan untuk menjual tiket retribusi memasuki pelabuhan.



Gambar 4. 11 Pos Penjagaan

f) Kantin

Kantin merupakan tempat yang digunakan untuk menjual makanan dan minuman di pelabuhan.



Gambar 4. 12 Kantin

g) Musala

Musala merupakan tempat untuk menunaikan ibadah untuk penumpang yang beragama muslim.



Gambar 4. 13 Musala

h) Kamar Mandi

Kamar Mandi di pelabuhan sudah terlihat bersih dan rapi namun masih berbau, Selain itu Kamar mandi laki laki dan perempuan tidak pisah dapat mengganggu kenyamanan pengguna.



Gambar 4. 14 Toilet

i) Instalansi Air

Instalansi Air memiliki fungsi untuk penampungan air bersih untuk yang digunakan di kamar mandi.



Gambar 4. 15 Instalansi Air

j) Instalansi Listrik

Instalansi Listrik di pelabuhan berupa genset apabila terjadi pemadaman Listrik di pelabuhan.



Gambar 4. 16 Instalansi Listrik

k) Lapangan Parkir

Lapangan parkir di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal ditujukan untuk petugas pelabuhan, penjemputan dan pengantaran penumpang, maupun instansi yang membantu kelancaran di pelabuhan.



Gambar 4. 17 Lapangan Parkir

l) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat adalah tempat dimana kendaraan yang telah bertiket menunggu kedatangan kapal dan jam untuk memasuki kapal.



Gambar 4. 18 Lapangan Parkir Siap Muat

m) Ruang *X-ray*

Ruangan ini ditujukan untuk pemeriksaan barang yang dibawa penumpang yang baru saja datang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.



Gambar 4. 19 Ruang X-ray

n) Stasiun Pasang Surut

Berfungsi memantau kondisi pasang surut perairan di Pelabuhan Penyebrangan Kuala Tungkal.



Gambar 4. 20 Stasiun Pasang Surut

o) *Marine Automatic Weather Station (MAWS)*

Kondisi cuaca dan angin di Pelabuhan Feri Kuala Tungkal dipantau secara otomatis oleh layanan dukungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG).



Gambar 4. 21 *Marine Automatic Weather Station (MAWS)*

3) Fasilitas Sisi Perairan

Terdapat beberapa fasilitas perairan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-ro Kuala Tungkal untuk menunjang kegiatan operasional Dermaga adalah sebagai berikut:

a) *Trestle*

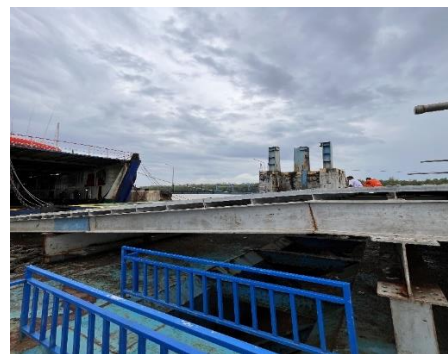
Trestle adalah bagian dari pelabuhan atau dermaga yang menyediakan akses ke dermaga. Salah satu cara untuk menggambarkan konstruksi ini adalah sebagai jembatan yang menghubungkan daratan dan laut.



Gambar 4. 22 *Trestle*

b) *Moveable Bridge*

Karena fitur Jembatan Bergerak dapat disesuaikan berdasarkan posisi kapal, fitur ini sangat penting untuk menavigasi perubahan pasang surut laut selama operasi kapal di dermaga.



Gambar 4. 23 *Moveable Bridge*

c) *Ponton*

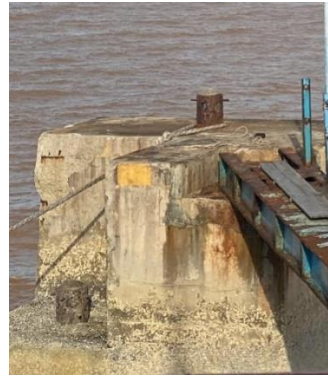
Ponton digunakan untuk mengantisipasi air pasang surut laut, sehingga posisi kapal dengan dermaga selalu sama,



Gambar 4. 24 Ponton

d) *Mooring Dolphin*

MD adalah singkatan yang sering digunakan untuk Mooring Dolphin. Mooring Dolphin hanya digunakan sebagai titik tambatan; ia tidak dirancang untuk menahan benturan.



Gambar 4. 25 Mooring Dolphin

e) *Breasting Dolphin*

Untuk mengurangi dampak kapal terhadap *Dolphin*, kapal-kapal besar diamankan dengan jangkar dan dilengkapi dengan pelindung di area yang dikenal sebagai *Breasting Dolphin*. Akibatnya, struktur *Dolphin* harus cukup kokoh untuk menahan beban saat kapal bersandar atau terombang-ambing oleh gelombang atau arus.



Gambar 4. 26 Breasting Dolphin

f) *Bolder*

Bolder berguna untuk tempat tambat kapal saat bersandar di pelabuhan.



Gambar 4. 27 Bolder

g) *Fender*

Fender berguna untuk menyerap energi benturan dari kapal saat kapal sandar di pelabuhan.



Gambar 4. 28 Fender

h) *Catwalk*

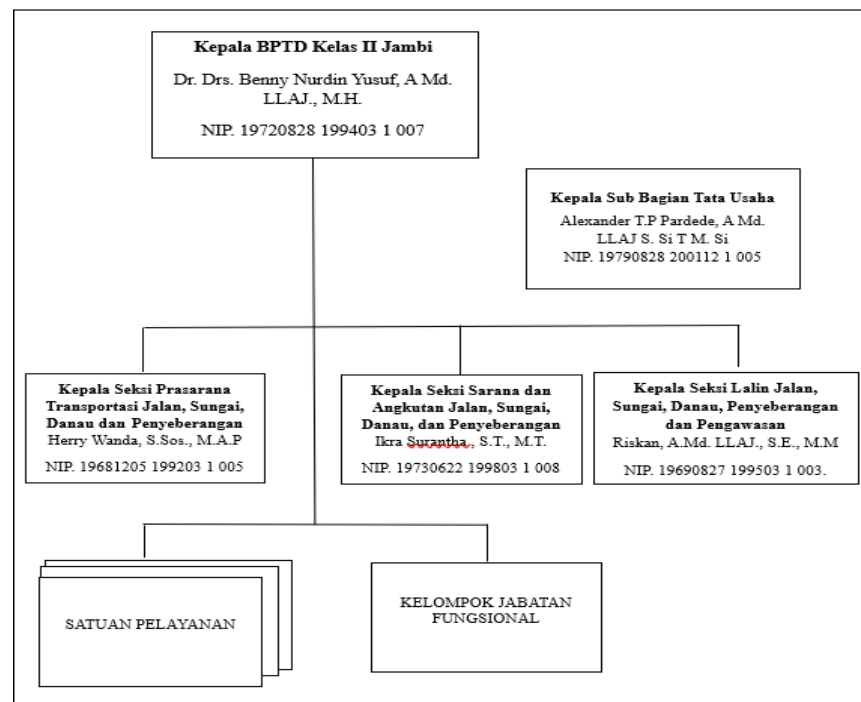
Catwalk merupakan akses jalan untuk petugas menuju bolder yang terletak di *dolphin* pada saat kapal sandar.



Gambar 4. 29 Catwalk

3. Instansi Pembina Transportasi

a. BPTD



Gambar 4. 30 Struktur Organisasi BPTD Jambi

BPTD Kelas II Jambi merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam fungsi pengawas termasuk pengawasan angkutan penyeberangan di Provinsi Jambi termasuk Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berikut adalah struktur organisasinya:

1) Kepala BPTD

Kepala BPTD mempunyai tanggung jawab langsung terhadap DirJen Perhubungan dan berwenang untuk memberikan laporan secara berkala atau sesuai kebutuhan mengenai tugas dan fungsi BPTD. Selain itu, Kepala BPTD juga bertugas untuk membuat struktur organisasi, peta jabatan, analisis tugas kerja, standar kompetensi jabatan, serta mengevaluasi semua posisi pada lingkungan BPTD.

2) Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha berfungsi menyusun rencana, program, anggaran dan program evaluasi kinerja. Bagian ini juga

bertanggung jawab atas sistem akuntansi lembaga, sumber daya manusia, urusan hukum, hubungan masyarakat, korespondensi, arsip dan dokumentasi, layanan informasi publik, peralatan, urusan rumah tangga, evaluasi dan pelaporan.

3) Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan bertanggung jawab atas pembangunan, pengembangan, penyediaan layanan, dan pengoperasian terminal tipe A, terminal barang umum, unit penimbangan kendaraan bermotor, serta pelabuhan sungai, danau, dan jembatan.

4) Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan

Seksi Sarana dan Angkutan Jalan, Sungai, Danau, dan Penyeberangan bertanggung jawab atas penetapan jadwal operasional, penyediaan subsidi untuk transportasi jalan raya dan transportasi sungai, danau, serta penyeberangan yang baru dikembangkan, pemeriksaan dan sertifikasi kelayakan laut kapal, kalibrasi berkala peralatan uji dan inspeksi fisik desain kendaraan bermotor, analisis rute transportasi jalan raya antar kota dan antar provinsi serta transportasi jalan raya yang disubsidi oleh pemerintah pusat, serta penyediaan bantuan teknis dalam penyediaan infrastruktur jalan raya, sungai, danau, dan penyeberangan.

5) Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan

Seksi Lalu Lintas Jalan, Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Pengawasan tugas melaksanakan manajemen dan rekayasa lalu lintas jalan untuk jaringan jalan nasional, penyediaan, pengoperasian, dan pemeliharaan perlengkapan jalan, rambu sungai dan danau, sarana bantu navigasi pelayaran, dan sistem informasi manajemen lalu lintas sungai, danau, dan penyeberangan, pengerukan dan reklamasi di kolam pelabuhan penyeberangan dan alur sungai dan danau.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

Menjalankan kewajiban berdasarkan peran fungsional sesuai peraturan hukum yang berlaku

7) Satuan Pelayanan

(SatPel) adalah satuan kerja yang posisinya di bawah Kepala BPTD dan langsung bertanggung jawab , serta menjalankan kewajiban yang diberi oleh Kepala BPTD.

b. Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat mengelola Pelabuhan Feri Kuala Tungkal, yang diawasi oleh Badan Transportasi Kelas II Jambi.

1) Kepala Dinas

Tugas Kepala Dinas yaitu mengembangkan rencana strategis dan akuntabilitas di dalam lembaga, menyusun pedoman operasional teknis dan kebijakan, mengelola urusan pemerintahan dan layanan publik di bidang transportasi darat, laut, sungai, dan feri, serta mengarahkan dan mengawasi unit layanan teknis

2) Sekretaris

Bertugas atas penyusunan dan perumusan peraturan perundang-undangan, pengelolaan aset negara, penyusunan rencana program dan anggaran, memberikan dukungan teknis dan administratif kepada semua unit kerja di dalam badan transportasi, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang dipercayakan oleh atasan.

3) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan

Bertugas melaksanakan urusan kepegawaian, ketatausahaan, penatausahaan asset, kerja sama, kehumasan, ketatalaksanaan dan keuangan.

- 4) Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Program
 Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Sekretariat di bidang perencanaan program, evaluasi, dan pelaporan

4. Produktivitas Angkutan Penyeberangan

a. Data Produktivitas Penumpang dan Kendaraan 5 Tahun Terakhir

Data produktivitas penumpang dan kendaraan untuk lima tahun terakhir, dari 2020 hingga 2024, pada rute Kuala Tungkal-Telaga Punggur dan Kuala Tungkal-Dabo Singkep dikumpulkan menggunakan informasi dari BPTD Kelas II Jambi. Data produktivitas tahunan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Data Produktivitas 5 Tahun Lintasan Kuala Tungkal - Telaga Punggur

Muatan		Tahun				
Penumpang (Orang)		2020	2021	2022	2023	2024
		25,694	39,289	72,875	102,262	101,547
Kendaraan (Unit)	Gol I	75	39	10	18	50
	Gol II	713	965	1425	2137	2604
	Gol III	10	17	15	25	11
	Gol IVA	2060	2143	3405	3498	4069
	Gol IVB	525	334	278	339	581
	Gol VA	20	41	55	50	57
	Gol VB	2922	3635	3894	5291	6261
	Gol VIA	4	4	2	15	22
	Gol VIB	11	21	14	129	223
	Gol VII	0	10	14	62	58
	Gol VIII	0	0	0	0	6
	Gol IX	0	1	0	0	2

Tabel 4. 7 Data Produktivitas 5 Tahun Lintasan Kuala Tungkal- Dabo Singkep

Muatan		Tahun				
Penumpang (Orang)		2020	2021	2022	2023	2024
		7,619	6,730	6,730	12,113	10,140
Kendaraan (Unit)	Gol I	2	0	0	0	7
	Gol II	291	277	750	375	906
	Gol III	1	0	4	5	8
	Gol IVA	388	287	483	275	311
	Gol IVB	445	347	483	383	577
	Gol VA	11	6	2	3	14
	Gol VB	1212	779	1006	675	1179
	Gol VIA	0	1	0	0	9
	Gol VIB	13	11	3	48	38
	Gol VII	0	6	5	7	3
	Gol VIII	0	0	0	0	2
	Gol IX	0	0	0	0	1

Berdasarkan tabel data produktivitas penumpang selama 5 tahun terakhir, untuk lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur terjadi lonjakan penumpang di setiap tahunnya, namun ditahun 2024 terjadi penurunan yang tidak signifikan. Sedangkan untuk lintasan Kuala Tungkal – Dabo Singkep produktivitas ditiap tahun hampir sama namun terjadi lonjakan yang sangat signifikan di tahun 2023 dibanding tahun 2022.

b. Produktivitas Harian Selama 30 Hari

Tabel 4. 8 Produktivitas Kedatangan Penumpang

Tanggal	Trip	Penumpang		Kedatangan Kendaraan											
				Golongan											
		Dewasa	Anak	I	II	III	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI B	VII	VIII	IX
06 Mar 25	1	112	5	0	4	0	4	0	21	4	0	0	0	0	0
07 Mar 25	1	121	12	0	7	0	7	0	16	6	0	0	0	0	0
08 Mar 25	1	111	10	0	4	0	4	0	16	3	0	0	0	0	0
09 Mar 25	2	129	9	0	6	0	5	0	19	4	0	0	0	0	0
10 Mar 25	1	133	0	0	6	0	9	1	13	6	0	0	0	0	0
11 Mar 25	1	106	10	0	6	0	4	0	15	4	0	0	0	0	0
12 Mar 25	1	138	15	0	4	0	11	0	16	5	0	0	0	0	0
13 Mar 25	1	190	0	0	10	0	11	0	16	4	0	0	0	0	0
17 Mar 25	2	214	24	0	11	0	13	0	27	6	0	0	0	0	0
18 Mar 25	1	144	12	0	8	0	6	0	10	7	0	0	0	0	0
19 Mar 25	2	237	0	0	8	0	20	0	46	0	0	0	0	0	0
20 Mar 25	1	150	0	0	6	0	13	0	12	1	0	0	0	0	0
21 Mar 25	1	80	18	0	15	0	6	0	12	0	0	0	0	0	0
22 Mar 25	1	222	35	0	6	0	16	0	30	0	0	0	0	0	0
23 Mar 25	1	174	35	0	9	0	26	0	14	2	0	0	0	0	0
24 Mar 25	2	356	10	0	2	0	24	4	10	6	0	0	0	0	0
25 Mar 25	1	174	15	0	11	0	19	0	45	4	0	0	0	0	0
26 Mar 25	2	391	24	0	19	0	19	0	45	4	0	0	0	0	0
27 Mar 25	1	408	40	0	22	0	25	0	43	6	0	0	0	0	0
28 Mar 25	2	453	30	0	25	0	26	0	60	2	0	0	0	0	0
29 Mar 25	1	298	40	0	13	0	21	0	41	3	0	0	0	0	0
30 Mar 25	2	308	40	0	13	0	21	0	41	3	0	0	0	0	0
31 Mar 25	1	198	25	0	8	0	14	0	33	2	0	0	0	0	0
01 Apr 25	1	177	17	0	7	0	17	0	27	2	0	0	0	0	0

02 Apr 25	2	232	30	0	7	0	21	0	30	1	0	0	0	0	0
03 Apr 25	1	178	30	0	4	0	13	0	24	1	0	0	0	0	0
04 Apr 25	1	178	11	0	4	0	13	0	18	0	0	0	0	0	0
05 Apr 25	1	102	12	0	4	0	13	0	10	0	0	0	0	0	0
06 Apr 25	1	214	0	1	7	0	9	0	13	0	0	0	0	0	0
Total		5.774	714	1	260	0	556	53	1	324	1	3	2	0	0
		6.488													

Dari data produktivitas kedatangan selama 30 hari di atas dapat dilihat bahwasanya pada tanggal 05 Maret sampai 06 April memiliki kepadatan paling tinggi pada tanggal 28 Maret 2025 dan pada tanggal 12 Maret 2025 memiliki kepadatan yang paling rendah.

Tabel 4. 9 Produktivitas Keberangkatan Penumpang

Tanggal	Tri P	Penumpang		Keberangkatan Kendaraan											
				Golongan											
		Dewasa	Anak	I	II	II I	IV A	IV B	V A	V B	VI A	VI I	VII I	I X	
05-Mar-25	1	50	1	0	0	0	2	2	3	1	1	5	0	0	
06-Mar-25	1	79	0	0	3	0	1	1	1	1	3	0	0	0	
07-Mar-25	1	76	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	
08-Mar-25	1	51	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
09-Mar-25	1	47	3	0	0	0	1	1	0	11	0	0	0	0	
10-Mar-25	1	45	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
11-Mar-25	1	83	4	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	
12-Mar-25	1	50	5	0	0	0	2	0	1	8	6	0	0	0	
13-Mar-25	1	58	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	
14-Mar-25	1	48	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15-Mar-25	2	110	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
17-Mar-25	1	158	0	5	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	

18-Mar-25	1	97	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19-Mar-25	1	107	5	0	4	0	1	1	0	1	0	0	0	0
20-Mar-25	1	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21-Mar-25	1	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22-Mar-25	1	89	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23-Mar-25	2	158	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
24-Mar-25	1	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25-Mar-25	1	139	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26-Mar-25	1	79	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27-Mar-25	1	134	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
28-Mar-25	1	111	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29-Mar-25	2	132	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0
30-Mar-25	1	77	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-Mar-25	2	156	3	0	5	0	4	3	1	0	0	0	0	0
01-Apr-25	1	146	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02-Apr-25	1	102	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-Apr-25	1	462	5	4	5	0	6	2	0	0	0	0	0	0
04-Apr-25	1	404	6	5	5	1	6	3	1	0	0	0	0	0
05-Apr-25	1	567	7	4	2	1	3	7	0	0	0	0	0	0
Total		4010	386	4	15	7	17	31	7	30	4	26	10	0
		4396		7	2		1			2				

Dari data produktivitas keberangkatan selama 30 hari di atas dapat dilihat bahwasanya pada tanggal 05 Maret sampai 05 April memiliki kepadatan paling tinggi pada tanggal 05 Maret 2025 dan pada tanggal 12 Maret 2025 memiliki kepadatan yang paling rendah.

B. Analisis Data

1. Penyajian Data

Untuk mengetahui kesesuaian dengan standar pelayanan penumpang, ada jenis layanan yang harus sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Pemenuhan terhadap standar berpengaruh besar pada kualitas layanan yang diterima pengguna jasa. Berikut adalah hasil survei mengenai kondisi pelayanan penumpang yang ada pada saat ini :

a. Aspek Keselamatan

Aspek keselamatan adalah prioritas utama dalam transportasi, PM 62 Tahun 2019 mewajibkan adanya alat keselamatan seperti pelampung, lifeboat, serta prosedur evakuasi yang jelas. Petugas juga harus memiliki kompetensi keselamatan dan melakukan pemeriksaan kelayakan kapal secara berkala. Penerapan aspek ini tidak hanya menurunkan risiko kecelakaan, tapi juga membangun kepercayaan publik terhadap angkutan penyeberangan. Berikut merupakan hasil survey aspek keselamatan di KMP. Senangin:

Tabel 4. 10 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Keselamatan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
Informasi keselamatan dan kesehatan	Ketersediaan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	Tersedianya 2 banner tentang informasi keselamatan dan Kesehatan di ruang penumpang.
Fasilitas Keselamatan	Kondisi Ketersediaan fungsi	Alat Pemadam	Tersedianya 12 unit Apar di ruang penumpang dan masih layak untuk digunakan
		Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap	Tersedianya sprinkler dan Alarm pendeteksi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
			asap di tiap ruangan penumpang, dan masih berfungsi
		Life Jacket	Terdapat 257 life jacket untuk dewasa dan 50 life jacket untuk anak
		Life Buoy	Terdapat 12 unit life bouy diatas kapal
		Liferaft	Terdapat 5 unit life raft
		Sekoci	Tersedia 2 unit sekoci
		Petunjuk jalur evakuasi	Terdapat 4 petunjuk jalur evakuasi di 4 jalur keluar dari kapal
		Titik kumpul evakuasi	Terdapat titik kumpul evakuasi di atas kapal
Fasilitas Kesehatan	Ketersediaan	Ruang medis	Terdapat 1 ruang medis di atas kapal
		Tempat tidur	Tersedianya tempat tidur di dalam ruang medis
		Tandu	Tidak tersedianya tandu di dalam ruang medis
		Obat-Obatan	Tersedianya obat – obatan di dalam ruang medis

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
		Tabung Oksigen	Tidak tersedianya tabung oksigen di dalam ruang medis
		P3k	Tersedianya kotak p3k di dalam ruang medis

b. Aspek Keamanan

Aspek keamanan merupakan aspek yang mencakup fasilitas pelayanan penumpang yang menciptakan rasa aman yang mendukung kenyamanan penumpang.. Keamanan yang baik mencegah tindakan kriminal, kerusakan fasilitas, serta mempercepat penanganan gangguan. Berikut merupakan hasil survey aspek keamanan di KMP. Senangin:

Tabel 4. 11 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Keamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
Fasilitas Keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV meliputi: 1. Ruang penumpang; dan 2. Fasilitas vital lainnya	Tersedia 5 unit di ruang penumpang, dan 11 unit di fasilitas vital lainnya.
Petugas Keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia petugas keamanan	Tidak tersedianya petugas keamanan di atas kapal
Informasi gangguan keamanan	Ketersediaan	Harus tersedia dan mudah diakses	Tidak tersedianya papan informasi gangguan keamanan di atas kapal

--	--	--	--

c. Aspek Kenyamanan

Aspek Kenyamanan secara langsung mempengaruhi kepuasan penumpang. PM 62 Tahun 2019 mengatur agar fasilitas pelayanan penumpang pada kapal dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih, toilet yang layak, mushola, serta pencahayaan dan ventilasi yang baik.. Fasilitas dan pelayanan yang nyaman akan mendorong masyarakat untuk lebih memilih angkutan penyeberangan. Berikut merupakan hasil survey aspek kenyamanan di KMP. Senangin:

Tabel 4. 12 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kenyamanan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
Ruang Penumpang Ekonomi	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rendah 1,90 m	Tinggi ruangan penumpang adalah 2 M
		Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	Tempat duduk penumpang hanya memiliki ukuran Panjang 40cm dan Lebar 40 cm
		Ruang lesehan/tatami (untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar >8 jam)	Tersedianyar ruang lesehan untuk penumpang
		Kipas angin/ AC	Tersedianya Kipas angin di ruangan penumpang ekonomi

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
		TV/Video/ Audio	Tersedianya tv di ruangan penumpang ekonomi
		Tempat Sampah	Tersedianya tempat sampah di tiap sudut di ruangan penumpang ekonomi
		Area bersih 100%	Tersedianya area bersih untuk penumpang
		Pengeras Suara	Tersedianya pengeras suara di ruangan penumpang ekonomi
		Terdapat ventilasi	Terdapatnya ventilasi di ruangan penumpang ekonomi
Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	Kondisi dan Ketersediaan	Tinggi ruangan paling rendah 1,90 m	Tinggi ruangan penumpang adalah 2m
		Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing- masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan jok, ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	Tidak tersedianya tempat duduk dengan sandaran tangan di ruangan penumpang ekonomi non reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
		Kursi Reklining/ reclining seat (luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi)	Tidak tersedianya kursi reclining di ruang penumpang non ekonomi reguler
		Kursi sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan kain pelapis ukuran sofa paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm)	Tidak tersedianya kursi sofa di ruangan penumpang ekonomi non reguler
		AC	Tersedianya AC di ruangan penumpang ekonomi non reguler
		TV/Video/Audio	Tersedianya TV Di ruangan penumpang ekonomi non reguler
		Tempat Sampah	Tersedinya tempat sampah di sudut ruangan ekonomi non reguler
		Area Bersih 100%	Tersedianya area bersih untuk penumpang di ruangan penumpang ekonomi non reguler

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
		Pengeras Suara	Tersedianya pengeras suara di ruangan ekonomi non regular
		Ventilasi	Tersedianya ventilasi di ruangan ekonomi non regular
Toilet Reguler	Jumlah dan Kondisi	Tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah setiap gender	Tersedia 7 toilet ruangan penumpang, 4 toilet pria dan 3 toilet Wanita
		Area Bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	Tersedianya toilet, namun masih berbau
Musholla	Ketersediaan	Tempat Wudhu, alat sholat dan karpet	Tersedianya tempat wudhu, alat sholat dan karpet sejadah diatas kapal
		Tersedia AC/Kipas Angin	Tidak tersedianya AC atau Kipas angin didalam musholla
		Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	Terdapat area bersih didalam musholla dan tidak berbau
Ruang Ibu Menyusui	Ketersediaan	Tersedia kursi/sofa dengan sandaran tangan	Tidak tersedianya kursi dengan sandaran tangan di ruang ibu menyusui

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
		Tersedia AC/Kipas Angin/fentilasi udara	Tersedianya ventilasi di ruangan ibu menyusui
Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	200-300 Lux	Intensitas Cahaya di ruangan penumpang adalah 280 lux
Dapur/Kantin/Kafetaria	Tempat dan Ketersediaan	Tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan kendaraan	Kantin berada pada ruangan penumpang
		Harus menggunakan kompor listrik	Terdapat panic listrik untuk pemanas air
		Mempunyai sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor terpisah dengan ruang akomodasi	Terdapat ventilasi di sekitar kantin dan tempat penampungan air kotor

d. Aspek Kemudahan

Aspek Kemudahan merupakan fasilitas untuk memudahkan penumpang dalam mendapatkan layanan dan sistem pengaduan di atas sautu kapal. Berikut merupakan hasil survey aspek kemudahan di KMP. Senangin:

Tabel 4. 13 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kemudahan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
Informasi Pelayanan	Tempat dan Ketersediaan	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang mudah terlihat b. informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20db lebih besar dari kebisingan yang ada	Intensitas suara informasi dalam bentuk audio di ruangan penumpang adalah 91 db
Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	Ketersediaan	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 Meja kerja	Tidak tersedianya ruangan dengan meja kerja di atas kapal
Gang/Jalan	Luas dan Kondisi	a. sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm. b. diatas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm c. di atas 1000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm	Lebar gang atau jalan di ruangan penumpang adalah 187 cm, dengan penumpang diatas 100 penumpang
Tangga	Luas dan Kondisi	a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak	Lebar tangga belum memenuhi tolak ukur, karna hanya memiliki lebar 70 cm

		boleh melebihi 45 derajat, tidak licin, kondisi bersih	
--	--	--	--

e. Aspek Kesetaraan

Kesetaraan berarti bahwa seluruh pengguna jasa, termasuk kelompok rentan, mendapatkan perlakuan dan fasilitas yang adil serta sesuai kebutuhannya. SPM mengatur agar ada fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak, seperti kursi prioritas, jalur landai, dan bantuan dari petugas. Pelayanan yang setara menunjukkan bahwa aksesibilitas adalah hak semua warga negara, tanpa diskriminasi. Kesetaraan mencerminkan prinsip keadilan sosial dalam pelayanan publik. Berikut merupakan hasil survey aspek kemudahan di KMP. Senangin:

Tabel 4. 14 Informasi Kondisi Eksisting Aspek Kesetaraan

Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak ukur	Keterangan Eksisting
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Kemudahan	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menyambung dari platform ke kapal.	Tersedia mobile ramp di pintu ramp door
		Tersedia kursi roda	Tersedia kursi roda diatas kapal
		Akses prioritas	Tersedia akses prioritas untuk penyandang kebutuhan khusus
		Kemudahan akses untuk ke toilet	Tersedia akses khusus ke toilet untuk penyandang kebutuhan khusus

		Tersedia ruang khusus ibu menyusui	Tersedia ruang ibu menyusui di atas kapal.
--	--	------------------------------------	--

2. Analisis Data

a. Analisis Gap Kesesuaian Pelayanan Penumpang

Untuk menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan penumpang, ada indikator layanan yang harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Nilai yang dihasilkan ini memiliki dampak pada pelayanan yang diterima oleh penumpang. Berikut ini adalah hasil survei yang dilakukan:

Tabel 4. 15 Skoring Kondisi Eksisting

Aspek Penilaian	Skor	Indikator	Keterangan
ASPEK KESELAMATAN			
1. Informasi fasilitas keselamatan dan Kesehatan			
a. Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan yang mudah dibaca oleh penumpang	1	Ketersediaan	Sesuai
2. Fasilitas Keselamatan			
a. Apar	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
b. Sprinkler dan Alarm pendeteksi asap	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
c. Life Bouy	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
d. Life jacket	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
e. Life Raft	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai

Aspek Penilaian	Skor	Indikator	Keterangan
f. Sekoci	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
g. Petunjuk Jalur Evakuasi	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
h. Titik Kumpul Evakuasi	1	Kondisi Ketersediaan fungsi	Sesuai
3. Fasilitas Kesehatan			
a. Tersedia Ruang Medis	1	Ketersediaan	Sesuai
b. Tersedia Tempat Tidur	1	Ketersediaan	Sesuai
c. Tersedia Tandu	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
d. Tersedia Kursi Tandu	1	Ketersediaan	Sesuai
e. Tersedia Obat-obatan	1	Ketersediaan	Sesuai
f. Tersedia Tabung Oksigen	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
g. Tersedia P3K	1	Ketersediaan	Sesuai
ASPEK KEAMANAN			
1. Fasilitas Keamanan			
a. Tersedia Cctv	1	Ketersediaan	Sesuai
b. Tersedia petugas keamanan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
c. Tersedia informasi gangguan keamanan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
ASPEK KENYAMANAN			
1. Ruang penumpang ekonomi			
a. Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
b. Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0	Kondisi dan Ketersediaan	Belum Sesuai
c. Tersedia ruang lesehan	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai

Aspek Penilaian	Skor	Indikator	Keterangan
d. Tersedia pendingin ruangan	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
e. Tersedia TV/Video/Audio	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
f. Tersedia tempat sampah	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
g. Area bersih 100%	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
h. Tersedia pengeras suara	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
i. Tersedia ventilasi	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
2. Ruang penumpang non ekonomi			
a. Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
b. Tempat duduk dengan sandaran tangan	0	Kondisi dan Ketersediaan	Belum Sesuai
c. Kursi reclining dengan lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0	Kondisi dan Ketersediaan	Belum Sesuai
d. Kursi sofa dengan lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0	Kondisi dan Ketersediaan	Belum Sesuai
e. Tersedia pendingin ruangan/ AC	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
f. Tersedia TV	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
g. Tersedia tempat sampah	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
h. Area bersih 100%	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
i. Tersedia pengeras suara	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
j. Tersedia ventilasi	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
3. Toilet			
a. Tersedia toilet 1 untuk 50 orang	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai

Aspek Penilaian	Skor	Indikator	Keterangan
b. Area bersih dan tidak bau	1	Kondisi dan Ketersediaan	Sesuai
4. Fasilitas Ibadah			
a. Tersedia tempat wudhu, alat solat dan karpet	1	Ketersediaan	Sesuai
b. Tersedia pendingin ruangan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
c. Area bersih dan tidak berbau	1	Ketersediaan	Sesuai
5. Ruang Menyusui			
a. Tersedia kursi sofa dengan sandaran tangan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
b. Tersedia pendingin ruangan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
6. Lampu penerangan			
a. 200-300 lux	1	Intensitas Cahaya	Sesuai
7. Dapur/Kantin/Kafetaria			
a. Berada di ruang penumpang	1	Tempat dan Ketersediaan	Sesuai
b. Menggunakan kompor listrik	1	Tempat dan Ketersediaan	Sesuai
c. Memiliki ventilasi	1	Tempat dan Ketersediaan	Sesuai
ASPEK KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN			
1. Informasi Pelayanan			
a. Informasi berbentuk visual	1	Tempat dan Ketersediaan	Sesuai
b. Kualitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	1	Tempat dan Ketersediaan	Sesuai
2. Fasilitas layanan penumpang regular			
a. Mempunyai ruangan dan 1 meja kerja	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
3. Fasilitas layanan penumpang regular			
a. Tersedia tempat yang aman untuk barang bawaan	0	Ketersediaan	Belum Sesuai
4. Gang/Jalan			

Aspek Penilaian	Skor	Indikator	Keterangan
a. Memberikan akses keluar masuk	1	Luas dan Kondisi	Sesuai
5. Tangga			
a. Lebar 100cm	0	Luas dan Kondisi	Belum Sesuai
b. Tidak Licin	1	Luas dan Kondisi	Sesuai
c. Kondisi Bersih	1	Luas dan Kondisi	Sesuai
ASPEK KESETARAAN			
1. Fasilitas bagi penumpang difable			
a. Tersedia mobile ramp	1	Kemudahan	Sesuai
b. Tersedia kursi roda	1	Kemudahan	Sesuai
c. Tersedia akses prioritas	1	Kemudahan	Sesuai
d. Tersedia akses ke toilet	1	Kemudahan	Sesuai
e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	1	Kemudahan	Sesuai
Total	48		

Keterangan:

1 : Menunjukkan telah sesuai dengan PM 62 Tahun 2019

0 : Menunjukkan belum sesuai dengan PM 62 Tahun 2019

Berdasarkan perhitungan kesesuaian pada tabel , maka diperoleh persentase kesesuaian sebagai berikut.

KMP. Senangin

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{Total jenis pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase Kesesuaian} = \frac{48}{62} \times 100\% = 77,4\%$$

b. Analisis Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

1) Hasil Data Kuesioner

Setelah dilakukan pengisian kuesioner, didapat data persepsi pengguna jasa mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan penumpang. Berikut merupakan hasil kuesioner yang didapat:

Hasil kuesioner Tingkat kepentingan KMP.Senangin adalah sebagai berikut

Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan KMP.Senangin

No Butir Soal	Jumlah yang Menjawab Pertanyaan (Orang)				
	Sangat Tidak Penting (1)	Tidak Penting (2)	Kurang Penting (3)	Penting (4)	Sangat Penting (5)
1	5	15	10	38	22
2	3	7	10	29	41
3	12	17	1	37	23
4	4	16	10	19	41
5	3	7	10	44	26
6	15	15	0	21	39
7	2	18	10	41	19
8	6	3	11	33	37
9	15	15	0	37	23
10	4	16	10	20	40
11	13	17	0	40	20
12	1	19	10	15	45
13	7	3	10	48	22
14	13	17	0	16	44
15	4	16	10	38	22
16	4	6	10	31	39
17	16	14	0	39	21
18	3	17	10	18	42
19	3	7	11	50	19
20	13	17	0	21	39
21	13	17	0	40	20
22	1	19	10	15	45
23	7	3	10	48	22

Hasil kuesioner tingkat kepuasan KMP. Senangin adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan KMP. Senangin

No Butir Soal	Jumlah yang Menjawab Pertanyaan (Orang)				
	Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Kurang Puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)
1	13	17	0	40	20
2	1	19	10	15	45
3	7	3	10	48	22
4	13	17	0	16	44
5	4	16	10	38	22
6	4	6	10	31	39
7	16	14	0	39	21
8	3	17	10	18	42
9	3	7	11	50	19
10	13	17	0	21	39
11	5	15	10	38	22
12	3	7	10	29	41
13	12	17	1	37	23
14	4	16	10	19	41
15	3	7	10	44	26
16	15	15	0	21	39
17	2	18	10	41	19
18	6	3	11	33	37
19	15	15	0	37	23
20	4	16	10	20	40
21	5	5	10	48	21
22	5	14	0	22	38
23	5	14	11	26	34

2) *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berikut adalah data mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan, yang diperoleh dengan mengumpulkan tanggapan dari 90 responden tentang pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan dan kepentingan penumpang.

Tabel 4. 18 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KMP.Senangin

No Butir Soal	Tingkat Kepentingan Rata-Rata/Mean Importance Score (MIS)	Kepuasan Rata Rata/Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
1	3.4111	2.8111	0.0397	0.1115
2	3.9333	3.1222	0.0457	0.1428
3	3.8333	3.4889	0.0446	0.1555
4	3.6778	2.6778	0.0428	0.1145
5	3.6444	2.7556	0.0424	0.1168
6	4.0556	3.3222	0.0472	0.1567
7	3.3889	2.6778	0.0394	0.1055
8	3.8778	2.5111	0.0451	0.1132
9	3.8333	2.9222	0.0446	0.1302
10	3.6222	3.4333	0.0421	0.1446
11	3.6333	3.1556	0.0422	0.1333
12	4.0889	2.5111	0.0475	0.1194
13	3.4667	3.4667	0.0403	0.1397
14	3.8556	3.8556	0.0448	0.1728
15	3.9222	3.9222	0.0456	0.1789
16	3.6000	3.6000	0.0419	0.1507
17	3.6333	2.9222	0.0422	0.1234
18	4.0222	2.9222	0.0468	0.1367
19	3.4222	3.4222	0.0398	0.1362
20	3.8444	3.0444	0.0447	0.1361
21	3.8427	3.8427	0.0447	0.1717
22	3.6222	3.6222	0.0421	0.1525
23	3.7778	3.7778	0.0439	0.1659
total	86.0094			3.2085

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,2085}{5} \times 100\% = 64,17\%$$

Berdasarkan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), tingkat kepuasan penumpang di KMP. Senangin adalah 64,17%, yang menunjukkan kriteria tingkat cukup puas. Kriteria nilai ini dapat di lihat di tabel 3.6.

C. Pembahasan

Dengan membandingkan standar yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 terhadap keadaan yang ada pada KMP. Senangin, dimana setelah dilakukan survey didapatkan nilai sebesar 77,4% kesesuaian kondisi eksisting dengan PM 62 Tahun 2019. Ditemukannya beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dan belum optimal terhadap peraturan tersebut. Oleh karena itu peneliti mengusulkan beberapa usulan untuk mengatasi masalah ini, yakni :

1. Aspek Keselamatan

Tabel 4. 19 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Keselamatan

No	Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
1.	Tidak tersedianya tandu	Penambahan Tandu di fasilitas kesehatan	Untuk mempermudah mengangkat penumpang jika terjadi sesuatu keadaan darurat, seperti pingsan.
2.	Tidak tersedianya tabung oksigen	Penambahan tabung oksigen di fasilitas kesehatan	Untuk menolong penumpang, jika terjadi keadaan darurat

Berdasarkan tabel diatas pada aspek keselamatan diperlukannya evaluasi dua fasilitas pelayanan, yaitu penambahan fasilitas tandu dan oksigen pada fasilitas Kesehatan guna menolong penumpang jika terjadi keadaan darurat di atas kapal.

2. Aspek Keamanan

Tabel 4. 20 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Keamanan

No	Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
1.	Tidak memiliki petugas keamanan diatas kapal	Diperlukan penambahan paling sedikit satu petugas keamanan setiap hari	Agar penumpang merasa aman selama perjalanan.

2.	Tidak tersedianya informasi gangguan keamanan dalam bentuk stiker dengan nomor telepon dan/atau SMS untuk layanan pengaduan	Diperlukan penyediaan stiker informasi gangguan keamanan yang mudah dibaca	Penumpang dapat menghubungi nomor layanan pengaduan jika terjadi keadaan darurat.
----	---	--	---

Berdasarkan tabel diatas pada aspek keamanan diperlukannya evaluasi pada dua fasilitas pelayanan, yaitu penambahan petugas keamanan dan informasi gangguan keamanan agar penumpang dapat merasa aman dan nyaman selama pelayaran di atas kapal

3. Aspek Kenyamanan

Tabel 4. 21 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Kenyamanan

No	Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
1.	Tempat duduk penumpang hanya memiliki ukuran 40x40cm	Perlu mengganti tempat duduk penumpang sesuai dengan ukuran yaitu 50x50 cm.	untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jasa selama berada di atas kapal.
2.	Tidak menyediakan tempat duduk dengan sandaran tangan, kursi yang dapat direbahkan, atau kursi sofa pada ruang penumpang non ekonomi.	Diperlukan penambahan tempat duduk dengan sandaran tangan, kursi yang dapat direbahkan atau kursi sofa pada ruang penumpang non ekonomi.	Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang selama pelayaran.
3.	Tidak menyediakan pendingin ruangan di musala	Diperlukannya penambahan pendingin ruangan di musala	Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang selama melaksanakan ibadah
4.	Tidak tersedia kursi sofa dan pendingin ruangan di ruang ibu menyusui	Diperlukannya penambahan kursi sofa dan pendingin ruangan di ruang ibu menyusui	Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang yang menggunakan ruangan ibu menyusui

Berdasarkan tabel diatas pada aspek kenyamanan, diperlukannya evaluasi pada beberapa fasilitas pelayanan penumpang, yaitu mengganti tempat duduk penumpang sesuai ketentuan, penambahan kursi sofa, penambahan pendingin ruangan di musala dan penambahan kursi sofa pada ruang ibu menyusui, agar dapat meingkatkan kenyamanan penumpang selama menggunakan jasa KMP.Senangin.

4. Aspek Kemudahan

Tabel 4. 22 Usulan Pemecahan Permasalahan Aspek Kemudahan

No	Kondisi Sekarang	Kondisi yang direncanakan	Manfaat
1.	Tidak tersedianya ruang dengan 1 meja kerja	Diperlukannya penambahan ruang dengan 1 meja kerja	Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang yang ingin mengerjakan tugas selama pelayaran
2.	Ukuran tangga tidak sesuai standar yaitu hanya 70 cm	Pengelola perlu menyediakan tangga yang bersih, tidak licin, dan lebarnya sesuai standar minimal yaitu 100 cm.	Akan memudahkan dan menambah kenyamanan akses naik-turun bagi penumpang

Berdasarkan tabel diatas pada aspek kemudahan, diperlukannya evaluasi pada dua fasilitas pelayanan penumpang, yaitu penambahan ruangan dengan 1 meja kerja dan mengganti tangga sesuai ukuran ketentuan.

Setelah dilakukannya penambahan fasilitas yang belum sesuai dan belum optimal di KMP.Senangin sesuai dengan PM 62 Tahun 2019, diharapkan nilai kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang hanya 64,17% dan masuk kategori cukup puas, akan meningkat menjadi puas atau pun sangat puas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dalam penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019, layanan penumpang di KMP Senangin belum memenuhi Standar Layanan Penumpang. KMP Senangin memiliki tingkat kepatuhan sebesar 77,4% terhadap kriteria layanan penumpang.
2. Nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas yang diukur dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada KMP. Senangin menunjukkan kategori Cukup puas dengan persentase 64,17%. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum mencapai tingkat maksimal.

B. Saran

Adapun beberapa masukan yang berupa saran dalam tinjauan pelayanan penumpang KMP.Senangin sebagai berikut.

1. Penyedia jasa perlu meningkatkan pelayanan penumpang di atas kapal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 serta melakukan pemantauan dan pemeriksaan secara berkala untuk memastikan pemenuhan standar pelayanan minimal yang meliputi aspek keselamatan dan kesehatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.
2. Dapat meningkatkan kepuasan penumpang pada KMP. Senangin dengan mempertahankan pelayanan yang sesuai, menambah pelayanan yang belum tersedia, dan memperbaiki fasilitas yang tidak sesuai standar untuk memberikan layanan yang optimal dan lancar kepada penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. K., & dkk. (2013). *Suatu Pengantar Transportasi Penyeberangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abunawas dkk, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*.
- Ciptawardhani, H. d. (2023). *Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Siginjai* . Ridwan Institute.
- Herman, A. d. (2025). *Perancangan Website “Ferry Check” untuk Meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Harian di Pelabuhan* . International Water Transport Journal.
- Hidayat dkk. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode CSI dan STP untuk. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode CSI dan STP untuk*.
- Hidayat, S. d. (2022). *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan* .
- Pemerintah Pusat. (2008). *Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Pusat. (2008). *Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Savilla, M. A., & dkk. (2023). *Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh*. Jurnal Ilmiah Teknik UNIDA.
- Sutrisno dkk, A. (2023). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS* . Jurnal Tekno Mesin.
- Zahra,M. (2024). Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pada kmp. Sembilang di lintasan kuala tungkal – telaga punggur

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei Standar Pelayanan Minimal

FORMULIR SURVEY STANDAR PELAYANAN PENUMPANG

Nama Surveyor :

Pelabuhan :

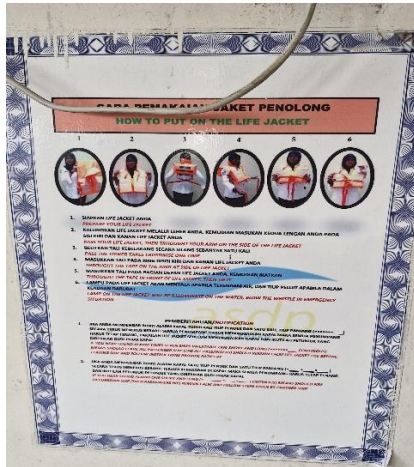
Nama Kapal :

No	Komponen	Indikator	Ketersediaan		Kesesuaian		Keterangan
			Ada	Tidak ada	Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan						
2.	Alat pemadam api ringan (APAR)	Ketersediaan					
3.	Sprinkler dan alarm						
4.	Life jacket						
5.	<i>Life bouy</i>						
6.	<i>Life raft</i>						
7.	Sekoci						
8.	Petunjuk jalur evakuasi						
9.	Titik kumpul evakuasi						
10.	Ruang medis a. Tempat tidur b. Tandu c. Obat-obatan d. Kursi roda e. Tabung oksigen f. Perlengkapan P3k	Ketersediaan					
11.	Peralatan pencegahan tindak kriminal CCTV	Ketersediaan					
12.	Petugas keamanan	Ketersediaan					
13.	Informasi gangguan keamanan a. Stiker dengan nomor telepon b. SMS layanan	Ketersediaan					

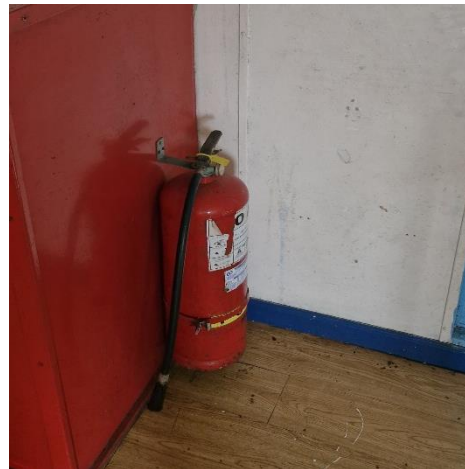
No	Komponen	Indikator	Ketersediaan		Kesesuaian		Keterangan
			Ada	Tidak ada	Sesuai	Tidak Sesuai	
	c. pengadaan						
14.	Ruang penumpang ekonomi reguler a. Tinggi ruangan b. Tempat duduk c. Ruang lesehan d. Kipas angin/AC e. TV/Video/Audio f. Tempat sampah g. Area bersih h. Pengeras suara i. Ventilasi	a. Kondisi baik b. Ketersediaan					
15.	Ruang penumpang non ekonomi reguler a. Tinggi ruangan b. Tempat duduk dengan sandaran tangan c. Kursi reclining d. Kursi sofa e. Kipas angin/AC f. TV/Video/Audio g. Tempat sampah h. Area bersih i. Pengeras suara j. Ventilasi	a. Kondisi baik b. Ketersediaan					
16.	Toilet reguler	a. Jumlah b. Kondisi					
17.	Musholla	a. Kondisi baik b. Ketersediaan					
18.	Ruang ibu menyusui	a. Kondisi baik b. Ketersediaan					
19.	Lampu penerang	Intensitas Cahaya					
20.	Dapur/kantin/kafeteria	a. Tempat b. Ketersediaan					
21.	Informasi pelayanan	a. Tempat b. Ketersediaan					
22.	Fasilitas layanan penumpang reguler	Ketersediaan					
23.	Bagasi penumpang	Ketersediaan					

No	Komponen	Indikator	Ketersediaan		Kesesuaian		Keterangan
			Ada	Tidak ada	Sesuai	Tidak Sesuai	
24.	Gang/jalan	a. . Luas b. . Kondisi					
25.	Tangga	a. . Luas b. . Kondisi					
26.	Fasilitas penumpang disabilitas	Ketersediaan					

Lampiran 2 Kondisi Eksisting Fasilitas Penumpang di KMP.Senangin



Informasi Keselamatan



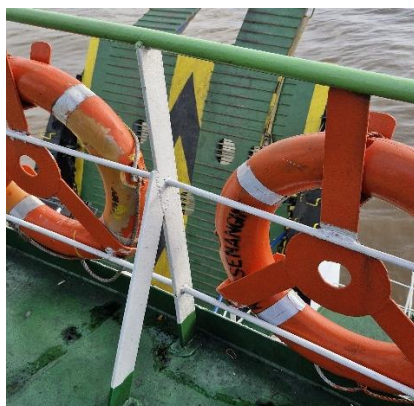
Apar



Sprinkler



Lifejacket



Lifebouy



Sekoci



Jalur Evakuasi



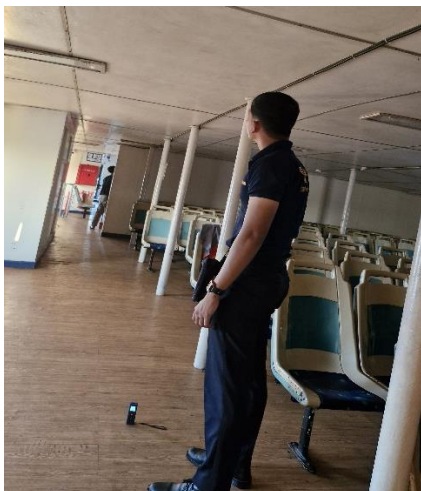
Titik Kumpul Evakuasi



Ruang Medis



CCTV



Pengukuran Tinggi Ruangan



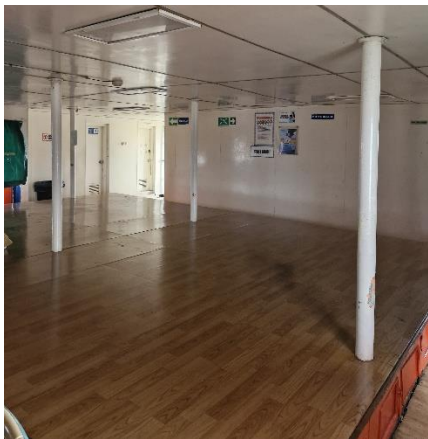
Pengukuran Tempat Duduk



Intensitas Cahaya



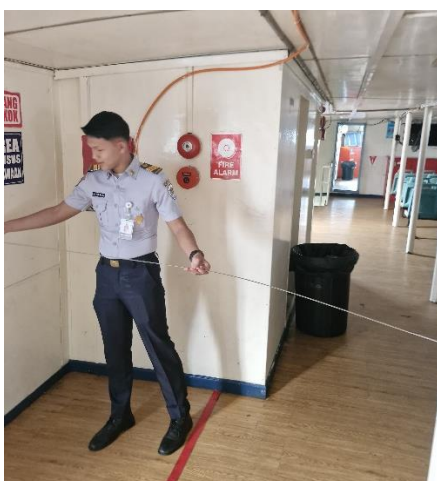
Ruang Bersih



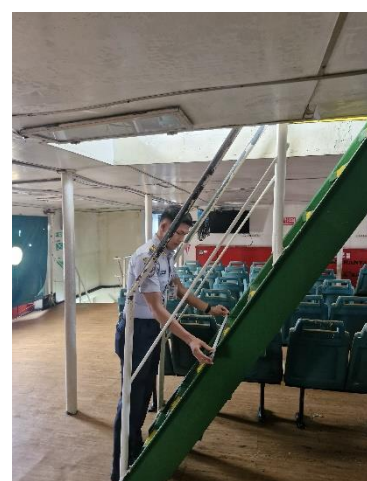
Ruang Tatami



Tempat Sampah



Pengukuran Gang



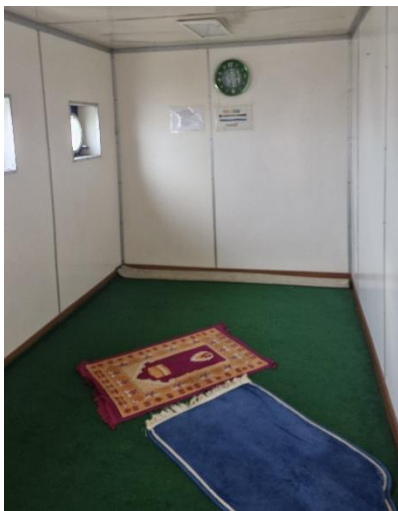
Pengukuran Tangga



Ventilasi



Ruang ibu Menyusui



Musala



Ruang Non regular



Ruang Toilet

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner



Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas

Kepuasan

File		Edit	View	Insert	Pivot	Format	Help																	
		Correlations																						
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23
B1	Pearson Correlation	1	.844**	.736**	.890**	.913**	.683**	.957**	.83**	.745**	.866**	.907**	.700**	.946**	.83**	.749**	.9**	.907**	.669**	.959**	.83**	.7**	.880**	.894**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	<.001	90	90	90	89	90	90
B2	Pearson Correlation	.844**	1	.704**	.954**	.816**	.863**	.861**	.96**	.690**	.942**	.809**	.887**	.832**	.94**	.717**	1**	.817**	.865**	.855**	.96**	.7**	.935**	.844**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90
B3	Pearson Correlation	.736**	.704**	1	.615**	.879**	.749**	.771**	.71**	.932**	.608**	.880**	.766**	.726**	.72**	.934**	.6**	.847**	.754**	.759**	.71**	.9**	.600**	.803**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90
B4	Pearson Correlation	.890**	.954**	.615**	1	.809**	.787**	.884**	.93**	.618**	.971**	.799**	.819**	.871**	.93**	.651**	1**	.825**	.782**	.887**	.94**	.6**	.962**	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90
B5	Pearson Correlation	.913**	.816**	.879**	.809**	1	.732**	.928**	.81**	.859**	.801**	.955**	.744**	.903**	.82**	.886**	.8**	.918**	.714**	.927**	.82**	.9**	.790**	.887**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90
B6	Pearson Correlation	.683**	.863**	.749**	.787**	.732**	1	.680**	.90**	.716**	.804**	.779**	.921**	.666**	.90**	.720**	.8**	.722**	.933**	.685**	.87**	.8**	.787**	.799**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.000	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	.000	.00	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90
B7	Pearson Correlation	.957**	.861**	.771**	.884**	.928**	.680**	1	.82**	.771**	.866**	.914**	.725**	.944**	.83**	.804**	.9**	.939**	.693**	.960**	.85**	.8**	.874**	.913**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.00	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	89	90	90

Kepentingan

Correlations																			
		A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19
A1	Pearson Correlation	.588**	.664**	.610**	.294**	.538**	.788**	.145	.565**	.667**	.623**	.145	.810**	.617**	.681**	.669**	.565**	.565**	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	.172	<.001	<.001	<.001	.172	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A2	Pearson Correlation	1	.590**	.601**	.499**	.560**	.631**	.269*	.487**	.597**	.655**	.269*	.611**	.594**	.590**	.565**	.487**	.487**	.585**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.010	<.001	<.001	<.001	.010	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A3	Pearson Correlation	.590**	1	.590**	.412**	.629**	.751**	.229*	.581**	.672**	.716**	.229*	.776**	.686**	.802**	.658**	.581**	.581**	.778**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.030	<.001	<.001	<.001	.030	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A4	Pearson Correlation	.601**	.590**	1	.286**	.431**	.679**	.206	.536**	.704**	.523**	.206	.694**	.623**	.555**	.661**	.536**	.536**	.721**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.006	<.001	<.001	.051	<.001	<.001	<.001	.051	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A5	Pearson Correlation	.499**	.412**	.286**	1	.527**	.530**	.348**	.295**	.422**	.606**	.348**	.400**	.466**	.544**	.410**	.295**	.295**	.452**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.006		<.001	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.005	.005	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A6	Pearson Correlation	.560**	.629**	.431**	.527**	1	.610**	.499**	.496**	.535**	.587**	.499**	.553**	.651**	.716**	.571**	.496**	.496**	.568**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A7	Pearson Correlation	.631**	.751**	.679**	.530**	.610**	1	.210*	.560**	.759**	.688**	.210*	.857**	.752**	.779**	.770**	.560**	.560**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		.047	<.001	<.001	<.001	.047	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
A8	Pearson Correlation	.269*	.229*	.206	.348**	.499**	.210*	1	.208*	.490**	.306**	1.000**	.249*	.608**	.386**	.511**	.208*	.208*	.295**
	Sig. (2-tailed)	.010	.020	.051	<.001	<.001	.047		.010	<.001	.002	<.001	.010	<.001	<.001	<.001	.010	.010	.005
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	98.9
	Excluded ^a	1	1.1
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.990	.991	23

Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	98.9
	Excluded ^a	1	1.1
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.972	23

Lampiran 5 Google Form Pengisian Kuesioner

<https://forms.gle/UqGpiNaqKTy27vug8>

The screenshot shows the first page of a Google Form titled "SURVEY ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAS". The form is in Indonesian. It includes a header with the title and a star icon. Below the title, there is a subtitle: "Suvei ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang pada KMP. Senangin". The form contains two text input fields: "Nama" and "Jenis Kelamin *". The "Jenis Kelamin *" field has a red asterisk indicating it is required. The form is published, as indicated by the "Dipublikasikan" button in the top right corner.

The screenshot shows the second page of the Google Form, labeled "Bagian 2 dari 2". It contains a section titled "TINGKAT KEPUASAN" with a subtitle "Untuk penilaian harapan (tingkat kepentingan)". Below this, there is a list of five levels of satisfaction: "1 = Sangat tidak puas", "2 = Kurang puas", "3 = Cukup puas", "4 = Puas", and "5 = Sangat penting". The form then presents a question under the heading "A. Aspek Keselamatan": "1. Fasilitas informasi kesehatan (keterangan ruang medis) yang tersedia dan mudah dilihat.". Below the question, there is a horizontal scale with five radio buttons, labeled "1", "2", "3", "4", and "5". The scale is flanked by the text "Sangat tidak puas" on the left and "Sangat puas" on the right. The form is published, as indicated by the "Dipublikasikan" button in the top right corner.