

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN  
SOROWAKO, KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI  
SULAWESI SELATAN**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**A. ALFIAN SAPUTRA**

**D031 18 1028**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN SOROWAKO,  
KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh

**A. ALFIAN SAPUTRA**

**D031 18 1028**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 14 Maret 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



**Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT**

NIP: 19720818 199903 2 002



**Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt**

NIP: 19730828 200012 2 001

Ketua Program Studi



**Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT**

NIP: 19730206 200012 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;  
Nama : A. ALFIAN SAPUTRA  
NIM : D031181028  
Program Studi : TEKNIK PERKAPALAN  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{ ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN SOROWAKO,  
KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN }

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 14 Maret 2023

Yang Menyatakan



A. Alfian Saputra

## ABSTRAK

**A. ALFIAN SAPUTRA.** *Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Sorowako Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan.* (dibimbing oleh Andi Sitti Chairunnisa dan Wihdat Djafar)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi. Salah satu pelabuhan yang terletak di Kabupaten Luwu Timur adalah Pelabuhan Sorowako. Adapun yang dilayani oleh Pelabuhan Sorowako yaitu 1 unit kapal ferry KMP Opudi dengan trayek Sorowako – Nuha. Keberadaan Pelabuhan Sorowako ini sangat penting, karena berfungsi menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Provinsi Sulawesi Tengah. Jalur perairan ini salah satu jalur prioritas bagi pengendara yang dari mau pun menuju Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tengah. Beberapa fasilitas di Pelabuhan Sorowako belum tersedia seperti tempat ibadah, toilet, dan beberapa fasilitas lainnya. Selain itu beberapa fasilitas yang sudah ada namun kurang terawat dan kurang teratur. Kinerja pelayanan terhadap pengguna jasa yang kurang akan menimbulkan rasa tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis fasilitas Pelayanan Pelabuhan Sorowako. Untuk menganalisis pelayanan kapal berdasarkan hasil observasi dan untuk menganalisis pelayanan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Fasilitas pelayanan kapal yang tersedia yaitu pelayanan dermaga untuk jasa tambat, pelayanan akses naik/turun penumpang, dan pelayanan pengisian bahan bakar dan air bersih. Fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia yaitu petugas keamanan, informasi gangguan, lampu penerangan, layanan penjualan tiket, informasi pelayanan, informasi gangguan perjalanan, informasi angkutan lanjutan, dan tempat parkir. Kinerja pelayanan kapal diantaranya yaitu BOR 47,8%, Kebutuhan bollard 3, kedalaman kolam dermaga 2,5 m, kebutuhan luas kolam 57,25%, dan kebutuhan tempat parkir 27,5 m<sup>2</sup>. Untuk hasil analisis pelayanan penumpang ada dua pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya karena sangat jauh dari harapan penumpang yaitu fasilitas keselamatan dan kesehatan dan toilet.

**Kata Kunci:** Pelabuhan, Fasilitas, Kinerja Pelayanan

## ABSTRACT

**A. ALFIAN SAPUTRA.** *Sorowako Port Service Performance Analysis, East Luwu Regency, South Sulawesi Province.* (supervised by Andi Sitti Chairunnisa and Wihdat Djafar)

Port is a place consisting of land and/or waters with certain boundaries as a place for government activities and business activities used as a place for ships to dock, board passengers and/or load and unload goods, in the form of terminals and berths equipped with shipping safety and security facilities and port supporting activities as well as a place for intra- and intermodal transportation. One of the ports located in East Luwu Regency is Sorowako Port. As for those served by Sorowako Port, namely 1 unit of the KMP Opudi ferry with the Sorowako – Nuha route. The existence of Sorowako Port is very important, because it functions to connect South Sulawesi Province with Central Sulawesi Province. This waterway is one of the priority routes for motorists going to or from South Sulawesi and Central Sulawesi. Several facilities at Sorowako Harbor are not yet available, such as places of worship, toilets, and several other facilities. In addition, some of the existing facilities are poorly maintained and disorganized. Poor service performance for service users will cause discomfort. This study aims to identify and analyze Sorowako Port Service facilities. To analyze ship services based on the results of observations and to analyze passenger services using the Importance Performance Analysis method. The ship service facilities available are dock services for mooring services, passenger boarding/descent access services, and fuel and clean water refueling services. The available passenger service facilities are security officers, disturbance information, lighting, ticket sales services, service information, travel disruption information, advanced transportation information, and parking lots. Ship service performance includes BOR 47.8%, Bollard requirement 3, pool depth 2.5 m, pool area requirement 57.25%, and parking space requirement 27.5 m<sup>2</sup>. For the results of the analysis of passenger services, there are two services whose performance needs to be improved because they are very far from passenger expectations, namely safety and health facilities and toilets.

**Keywords:** Port, Facilities, Service Performance

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wa rahmattullahi wa barakatuh*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir penelitian ini. Berdasarkan hasil seminar proposal judul penelitian yang dikaji adalah

“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN SOROWAKO, KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN”

Pengerjaan tugas akhir ini merupakan persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini adalah suatu kebanggaan tersendiri, karena tantangan dan hambatan yang menghadang selama mengerjakan tugas akhir ini dapat terlewati dengan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh. Dalam penyusunan laporan penulis tidak mungkin melakukan sendiri tanpa adanya bantuan dari orang-orang disekitar. Melalui lembar ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Andi Supratman dan Ibunda Marwah Muis, dan Kakak saya A. Alfiani Saputri atas segala dukungan, kesabaran pengorbanan, semangat, materi dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Keluarga besar Abd Muis Fatta / Mulyati, yang telah memberikan dukungan baik dari segi materi maupun semangat dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di departemen teknik perkapalan.
3. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT selaku pembimbing I dan Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
5. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT , Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT , Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt dan Ibu Dr. Ir. Hj Misliah

Ms.Tr selaku dosen labo transportasi kapal.

6. Bapak Dr. Ir. Syamsul Asri, MT. selaku Penasehat Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam perencanaan mata kuliah.
7. Ibu Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr dan Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT. selaku penguji dalam tugas akhir ini.
8. Seluruh Dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.
9. Kepada Sri Utari yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan di Departemen Perkapalan.
10. Kepada teman – teman RUMAH BAHAGIA, terima kasih telah memberi pengalaman tentang persahabatan dan perjuangan selama lebih 4 tahun.
11. Kepada teman – teman penelitian Qadri, Daus, Alfat dan Dinda telah bersama melakukan penelitian di Sorowako kurang lebih 2 minggu.
12. Kepada Pihak Pengelola KMP Opudi yang telah membantu kami selama melakukan penelitian di Sorowako.
13. Kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa didalam tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan meminta kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi semua pihak yang berkenan untuk membaca dan mempelajarinya.

*Wa'alaikumussalam wa rahmatullahi wabarakatuh*

Makassar, 10 Maret 2023

**PENULIS**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
.....	<b>Kesalahan</b>
<b>! Bookmark tidak ditentukan.</b>	
PERNYATAAN KEASLIAN	
.....	<b>Kesalahan</b>
<b>! Bookmark tidak ditentukan.</b>	
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II .....	5
LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Pelabuhan .....	5
2.2 Pelayanan .....	9
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan .....	10
2.3 Standar Pelayanan Minimal .....	11
2.4 Metode Analisis Data .....	13
2.4.1 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	14
2.4.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	14



BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Jenis Data yang Digunakan.....	18
3.2.1 Data primer.....	18
3.2.2 Data sekunder.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1 Populasi.....	19
3.4.2 Sampel.....	19
3.5 Metode Analisis Data.....	20
3.6 Kerangka Pikir.....	21
BAB IV.....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Pelabuhan Sorowako.....	22
4.2 Fasilitas Pelayanan Kapal di Pelabuhan Sorowako.....	25
4.3 Tingkat Kinerja Dermaga Pelabuhan Sorowako.....	28
4.4 Pelayanan Penumpang Pelabuhan Sorowako.....	30
4.4.1 Identifikasi Fasilitas Pelayanan Penumpang.....	30
4.3.2 Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Sorowako.....	35
BAB V.....	47
PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
L A M P I R A N.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Akses Darat .....	2
Gambar 2 Akses Perairan.....	2
Gambar 3 Grafik Kartesius IPA .....	16
Gambar 4 Peta Lokasi Penelitian .....	17
Gambar 5 Pelabuhan Sorowako .....	17
Gambar 6 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 7 Pelabuhan Sorowako .....	22
Gambar 8 Kapal KMP Opudi.....	24
Gambar 9 Kapal Rakit.....	24
Gambar 10 Fasilitas Tambat Dermaga Pelabuhan Sorowako .....	25
Gambar 11 Mobile Ramp Dermaga Pelabuhan Sorowako .....	27
Gambar 12 Area Parkir Pelabuhan Sorowako .....	28
Gambar 13 Petugas Keamanan Pelabuhan.....	32
Gambar 14 Alat Penerangan Dermaga.....	33
Gambar 15 Informasi Layanan Penumpang.....	34
Gambar 16 Grafik Jumlah karakteristik Responden Penumpang .....	36
Gambar 17 <i>Plotting</i> atribut-atribut pelayanan penumpang dalam digram kartesius metode IPA.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan .....	12
Tabel 2. Data Jumlah Penumpang KMP Opudi .....	19
Tabel 3. Tahapan analisis data .....	20
Tabel 4. Karakteristik Pelabuhan Sorowako .....	23
Tabel 5. Karakteristik KMP Opudi .....	24
Tabel 6. Data Penumpang naik/turun dan kendaraan Tahun 2022 .....	29
Tabel 7. Kinerja Dermaga Pelabuhan Sorowako (BOR) .....	30
Tabel 8. Fasilitas Pelayanan Pelabuhan Sorowako .....	31
Tabel 9. Hasil Kuisisioner Responden Informasi Keselamatan dan Kesehatan .....	37
Tabel 10. Hasil Kuisisioner Responden Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan .....	37
Tabel 11. Hasil Kuisisioner Responden Petugas Keamanan .....	37
Tabel 12. Hasil Kuisisioner Responden Informasi Seputar Gangguan Keamanan .....	38
Tabel 13. Hasil Kuisisioner Responden Toilet .....	38
Tabel 14. Hasil Kuisisioner Responden Tempat Ibadah .....	38
Tabel 15. Hasil Kuisisioner Responden Lampu Penerangan .....	39
Tabel 16. Hasil Kuisisioner Responden Informasi Pelayanan .....	39
Tabel 17. Hasil Kuisisioner Responden Fasilitas Bagasi Penumpang .....	39
Tabel 18. Hasil Penilaian Responden Pada Atribut Pelayanan A1 .....	40
Tabel 19 Tingkat Kesesuaian Seluruh Atribut .....	41
Tabel 20. Rata – rata Untuk Setiap Atribut .....	43
Tabel 21. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan Penumpang .....	44

## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
$r_{xy}$	Koefisien korelasi
$n$	Banyaknya sampel
$\Sigma XY$	Jumlah perkalian variabel x dan y
$\Sigma X$	Jumlah nilai variabel x
$\Sigma Y$	Jumlah nilai variabel y
$\Sigma X^2$	Jumlah pangkat dari nilai variabel x
$\Sigma Y^2$	Jumlah pangkat dari nilai variabel y
$r$	Koefisien reliabilitas yang dicari
$X_i$	Kinerja
$Y_i$	Kepentingan (harapan)
$T_{ki}$	Tingkat kesesuaian masing-masing variabel
$\bar{X}$	Skor rata-rata tingkat kinerja
$\bar{Y}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan
$N$	Jumlah responden
$K$	Jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner (Angket) Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Pelabuhan Sorowako.....	52
Lampiran 2. Kuisisioner (Angket) Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan.....	53
Lampiran 3. Data Kelengkapan Fasilitas Pelabuhan Sorowako .....	55
Lampiran 5. Penyeberan Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 6. Surat Persetujuan Izin Penelitian.....	58
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner .....	59
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Produksi Keberangkatan Harian Kapal PP Sorowako Bulan September Tahun 2022.....	64
Lampiran 9. Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015 .....	65

# **BAB I**

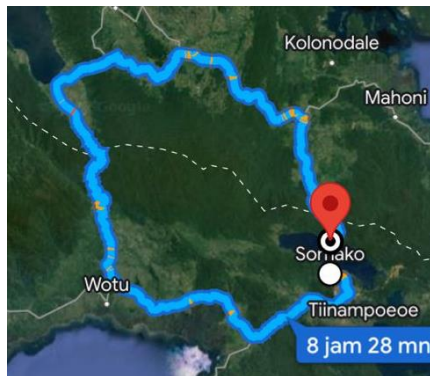
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

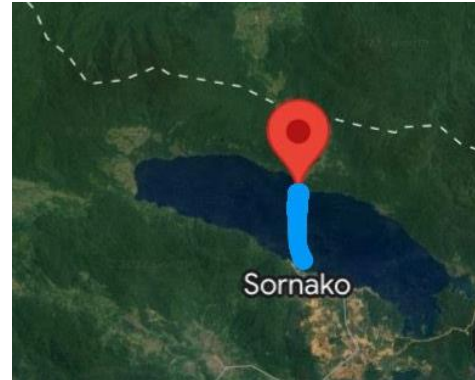
Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

Salah satu pelabuhan yang terletak di Kabupaten Luwu Timur adalah Pelabuhan Sorowako. Adapun yang dilayani oleh Pelabuhan Sorowako yaitu 1 unit kapal ferry KMP Opudi dengan trayek Sorowako – Nuha. Pelabuhan ini beroperasi 8 round trip dalam seminggu dimana hari senin – kamis 1 round trip dan hari Sabtu – Minggu 2 round trip. Hari jumat dan tanggal merah pelabuhan tidak beroperasi.

Keberadaan Pelabuhan Sorowako ini sangat penting, karena berfungsi menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Provinsi Sulawesi Tengah. Jalur perairan ini salah satu jalur prioritas bagi pengendara yang dari mau pun menuju Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tengah. Melalui pelabuhan penyebrangan ini, kebutuhan angkutan bahan – bahan pokok dan komoditas untuk jalur ini lebih efektif dibandingkan dengan melalui jalur darat karena dilihat dari aksesibilitasnya, jalur darat menempuh waktu 8 jam 28 menit (Gambar 1) sedangkan jalur perairan 40 menit (Gambar 2). Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan harus menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.



Gambar 1 Akses Darat



Gambar 2 Akses Perairan

Beberapa fasilitas di Pelabuhan Sorowako belum tersedia seperti tempat ibadah, toilet, dan beberapa fasilitas lainnya. Selain itu beberapa fasilitas yang sudah ada namun kurang terawat dan kurang teratur. Kinerja pelayanan terhadap pengguna jasa yang kurang akan menimbulkan rasa tidak nyaman. Seiring dengan itu, maka penyelenggaraan suatu pelayanan harus secara terus menerus dapat menunjukkan perbaikan terhadap semua fasilitas dan kualitas pelayanan yang tersedia, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa ini dapat merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan kajian dengan judul:

*“Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Sorowako, Kabupaten Luwu Timur  
Provinsi Sulawesi Selatan”*

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diurai, maka rumusan masalah yang dapat didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Sorowako?
2. Bagaimana kinerja fasilitas pelayanan di Pelabuhan Sorowako?

### 1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan objek yang akan dikaji sangatlah luas, maka penulis memberikan batasan pada ragam objek tertentu untuk menghindari penelitian yang terlalu luas. Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan kapal yang diidentifikasi adalah fasilitas pelayanan kapal ferry KMP. Opudi,
2. Fasilitas pelayanan kapal yang dianalisis kinerjanya adalah fasilitas dermaga

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan di Pelabuhan Sorowako,
2. Menganalisis kinerja fasilitas pelayanan di Pelabuhan Sorowako,
3. Mengetahui prioritas utama untuk mengatasi permasalahan kinerja fasilitas pelayanan di Pelabuhan Sorowako.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, masyarakat, ataupun kalangan pendidik dan lembaga. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan
  - b. Diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang kinerja pelayanan kapal penyeberangan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Pihak Pengelola Pelabuhan Sorowako  
Memberikan informasi dan data kepada pihak penyelenggara/penyedia jasa tentang tingkat dari pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Sorowako untuk bahan masukan dalam menyusun kebijakan dalam meningkatkan fasilitas maupun pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Sorowako.
  - b. Bagi Peneliti  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu kinerja pelayanan Pelayanan Pelabuhan Sorowako.
  - c. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi masyarakat agar pelayanan pelabuhan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pelabuhan yang lebih aman dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat sehari-hari.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyajian materi dijabarkan ke dalam sistematika penulisan yang secara garis besar penulisan skripsi sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dan dapat menyelesaikan masalah penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis penelitian, jenis data, dan metode pengolahan data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan penyajian data – data yang telah diperoleh, proses pengetahuan dan hasil pengolahan data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran – saran untuk pihak – pihak yang terkait tentang penelitian ini dan untuk peneliti selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelabuhan

Pelabuhan merupakan simpul antara transportasi darat dengan transportasi laut (Warpani, 1990). Supaya dapat berfungsi dengan baik, pelabuhan memerlukan fasilitas-fasilitas pendukung operasional untuk kapal seperti tempat bersandar di dermaga, pelayanan selama berada di pelabuhan dan ketika akan melanjutkan pelayaran. Untuk muatan diperlukan jasa terminal yang digunakan selama proses peralihan dari darat keangkutan laut dan sebaliknya kapal laut keangkutan darat. Pelabuhan menyediakan jasa bagi kapal dan muatan tersebut sedemikian rupa sehingga aktivitas angkutan penyeberangan tidak terhambat.

Menurut A.S.C. Mappangara (2016). berdasarkan penggunaannya, pelabuhan laut dibedakan menjadi pelabuhan umum dan terminal khusus (dahulu disebut sebagai pelabuhan khusus). Pelabuhan umum terdiri dari pelabuhan yang diusahakan dan pelabuhan umum yang tidak diusahakan. Adapun Terminal Khusus adalah terminal yang terletak di luar daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan yang merupakan bagian dari pelabuhan terdekat untuk kepentingan sendiri sesuai dengan usaha pokoknya

Pasal 68 UU Pelayaran menyebutkan bahwa pelabuhan memiliki peran sebagai berikut:

1. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya;
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian;
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi;
4. Penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan;
5. Tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan atau barang; dan
6. Mewujudkan Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara.

Pelabuhan juga memiliki jenis – jenis yang dibedakan berdasarkan jangkauan operasional pelabuhan tersebut. Jenis – Jenis Pelabuhan tersebut disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 57 tahun 2020 sebagai berikut:

1. Pelabuhan Utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam

negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.

2. Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.
3. Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.
4. Pelabuhan Pengumpan Regional adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar kabupaten /kota dalam provinsi.
5. Pelabuhan Pengumpan Lokal adalah Pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asai tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam kabupaten/kota.

Berdasarkan hal tersebut, maka secara garis besar perbedaan antara pelabuhan utama, pelabuhan pengumpul dan pelabuhan pengumpan yaitu terletak pada jangkauan wilayah pelayanannya. Pelabuhan utama jangkauan pelayanannya yaitu hubungan internasional dan antarprovinsi, kemudian pelabuhan pengumpul jangkauan pelayanannya berskala nasional antarprovinsi, sedangkan pelabuhan

pengumpulan yaitu pelabuhan yang jangkauan pelayanannya antar kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau antar kecamatan dalam satu kabupaten/kota.

Salah satu jenis pelabuhan berdasarkan pelayanan kegiatannya yaitu pelabuhan penyeberangan. Menurut Peraturan Menteri Nomor 91 Tahun 2021 Pelabuhan Penyeberangan adalah Pelabuhan yang berfungsi sebagai simpul untuk menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan, untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Pelabuhan penyeberangan lebih khusus dipergunakan untuk angkutan penyeberangan dengan menggunakan kapal ro-ro. Memuat atau membongkar muatan kendaraan dilakukan secara *roll on roll of* ke dari kapal melalui pintu rampa kedalam geladak kapal. Dermaga biasanya dalam bentuk pelengsengan atau dilengkapi dengan movable bridge ataupun dermaga apung untuk mengantisipasi pasang surut air laut.

Dalam pelabuhan memiliki fasilitas – fasilitas pelayanan yang telah disediakan oleh pihak pelabuhan untuk operasional kapal. Fasilitas pelayanan pelabuhan merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh pelabuhan yang mendukung operasionalisasi pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut dimana disebutkan indikator fasilitas pelayanan kapal di pelabuhan terdiri dari:

1. Pelayanan jasa dermaga untuk bertambat;
2. Pelayanan pengisian bahan bakar;
3. Pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan;
4. Pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas;
5. Pelayanan jasa gudang dan tempat penimbun barang, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan;
6. Pelayanan jasa terminal peti kemas, surah air, curah kering, dan ro-ro;
7. Pelayanan jasa bongkar muat barang;
8. Pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang; dan
9. Pelayanan jasa penundaan kapal.

Menurut Bambang Triatmojo pada buku pelabuhan, dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang

melakukan bongkar muat barang dan menaik – turunkan penumpang. Sebuah dermaga mempunyai persyaratan kedalaman air yang cukup untuk olah gerak kapal yaitu minimum 1,2-1,3 kali tinggi sarat air maksimum kapal tertentu atau minimum sebesar tinggi sarat air kapal ditambah 0,5 meter.

$$H = \text{Draft kapal terbesar} + 0,5 \quad (1)$$

Untuk mendapatkan luas kolam untuk tempat sandar kapal dapat menggunakan persamaan sebagai berikut,

$$A = (1,5 \text{ s/d } 1,8) L \quad (2)$$

Keterangan,

A = Luas perairan untuk tempat sandar kapal

L = Panjang kapal (LOA)

Dalam menilai operasional suatu pelabuhan termasuk dermaga dapat dilihat dengan mengetahui kinerja *Berth Occupancy Rate (BOR)* dermaga tersebut. Tingkat penggunaan dermaga (BOR) merupakan perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase. BOR dapat dituliskan dengan rumus sebagai berikut :

$$BOR = \Sigma \frac{\text{Jumlah Waktu Dermaga Yang Terpakai}}{\text{Jumlah Waktu Yang Tersedia Pada Periode Tertentu}} \times 100 \quad (3)$$

Standar maksimum BOR telah diatur dalam UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) 1978 sebagai berikut:

- a. 1 Tambatan : 40%
- b. 2 Tambatan : 50%
- c. 3 Tambatan : 55%
- d. 4 Tambatan : 60%
- e. 5 Tambatan : 65%
- f. 6 – 10 Tambatan : 70%

Selain mengetahui tingkat kinerja dermaga, kebutuhan bollard pada dermaga perlu diketahui agar dapat memenuhi kebutuhan operasional kapal untuk melakukan proses naik turun penumpang dengan aman. Menurut Chairul Insani

Ilham dalam buku Teknik Evaluasi, Bollard haruslah ditempatkan di dermaga dengan jarak antara bollard satu dengan bollard lainnya sebesar sepertiga dari panjang kapal yang beroperasi di pelabuhan tersebut. Untuk mencari jarak antar bollard dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Jarak bollard} = 1/3 \cdot \text{panjang kapal} \quad (4)$$

Untuk mencari jumlah bollard yang sesuai dengan sarana yang ada dapat menggunakan rumus sebagai berikut

$$= \frac{\text{panjang dermaga}}{\text{Jarak anantara bollard}} \quad (5)$$

Tempat parkir antar/jemput juga perlu diperhatikan agar aktifitas operasional pelabuhan dapat berjalan dengan optimal. Untuk mengetahui kebutuhan tempat parkir antar/jemput maka digunakan rumus:

$$A' = \text{SRP} \times \text{Rata - rata jumlah kendaraan penumpang} \quad (6)$$

Keterangan:

$$A' = \text{Luas lapangan parkir dalam m}^2$$

$$\text{SRP} = \text{Satuan Ruang Parkir (2,5 m}^2\text{)}$$

## 2.2 Pelayanan

Menurut pendapat KBBI, pelayanan ialah suatu jalan untuk memberi, merancang atau mengatur apa yang dibutuhkan orang lain. Dengan pembagian kapasitas pelayanan kepada pelanggan harus berguna untuk kepuasan yang maksimum kepada pelanggan, karena dalam sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peran dari pelayanan. Tujuan umum yang diberikannya kapasitas pelayanan yang baik ialah agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan

### 2.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas

pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut Supranto (2001:227), “Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

### **2.2.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan**

Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2001:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan
2. Pelayanan berbentuk tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar

penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

### **2.3 Standar Pelayanan Minimal**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standarisasi dari pelayanan pelabuhan ditentukan oleh poin-poin yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan. Standar pelayanan minimal terbagi menjadi dua yaitu, standar pelayanan lintasan utama dan lintasan perintis. Untuk Pelabuhan Sorowako merupakan lintasan perintis sehingga Standar Pelayanan Penumpang diantaranya yaitu:

a. Keselamatan;

Perihal layanan untuk kesejahteraan penumpang agar terhindar dari keadaan yang membahayakan saat berada di area pelabuhan.

b. Keamanan;

Layanan untuk ketentraman penumpang saat berada di area pelabuhan.

c. Keandalan dan Keteraturan;

Memberikan pelayanan yang tepat kepada para penumpang.

d. Kenyamanan;

Layanan yang bersifat individual untuk para penumpang selama berada di area pelabuhan agar dapat merasa terpenuhi segala kebutuhannya.

e. Kemudahan;

Layanan yang dapat membantu atau meringankan segala kebutuhan penumpang saat berada di area pelabuhan.

f. Kesetaraan.

Layanan untuk memberikan posisi atau kemudahan bagi penumpang yang berkebutuhan khusus dengan penumpang lainnya.



Dari semua aspek yang telah disebutkan terbagi lagi menjadi beberapa point yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>	<b>TOLAK UKUR</b>
<b>1.</b>	<b>KESELAMATAN</b>	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan.	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat Pemadam Kebakaran</li> <li>• Petunjuk jalur evakuasi</li> <li>• Titik kumpul evakuasi</li> </ul>
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan).
<b>2.</b>	<b>KEAMANAN</b>	
	a. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat.
	b. Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	c. Lampu penerangan	200 – 300 lux
<b>3.</b>	<b>KEHANDALAN/KETERATURAN</b>	
	Layanan penjualan tiket	Maksimum 5 menit per nama penumpang
<b>4.</b>	<b>KENYAMANAN</b>	
	a. Ruang Tunggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk 1 orang minimum 0,6 m<sup>2</sup></li> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang</li> </ul>
	b. Toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria</li> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.</li> </ul>
	c. Musholla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyebrangan</li> <li>• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla</li> </ul>
	d. Lampu Penerangan	200 – 300 lux
	e. Fasilitas Pengatur Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C
<b>4.</b>	<b>KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>	
	a. Informasi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca</li> </ul>
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan
	c. Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</li> <li>• Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</li> </ul>
	e. Pelayanan Bagasi Penumpang	Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat

Sumber: PM Nomor 39 Tahun 2015

## 2.4 Metode Analisis Data

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur harapan dan persepsi konsumen adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen. Selain metode CSI, metode lain yang dapat mendukung perbaikan atribut adalah metode *Important Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi / atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi. Dan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, dapat mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dapat mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* karena untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

### 2.4.1 Perhitungan *Importance Performance Analysis*

Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap sebuah atribut dibagi menjadi 5 skala tingkat penilaian (*likert*). Sebelumnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan skala likert, dimana pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Penilaian bobot sebagai berikut:

#### A. Kriteria kepentingan

1. sangat penting diberi bobot 5
2. Penting diberi bobot 4
3. Cukup penting diberi bobot 3
4. Kurang penting diberi bobot 2
5. Tidak penting diberi bobot 1

#### B. Kriteria Kepuasan

1. Sangat puas diberi bobot 5
2. Puas diberi bobot 4
3. Cukup puas diberi bobot 3
4. Kurang puas diberi bobot 2
5. Tidak puas diberi bobot 1

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisisioner persepsi pengguna jasa terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel. Adapun tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* yaitu sebagai berikut.

### 2.4.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Selanjutnya Perhitungan Tingkat Kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial 2018). Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (7)$$

dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = total skor penilaian kinerja pada setiap atribut

$Y_i$  = total skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Setelah diketahui tingkat kesesuaian kemudian dinilai berdasarkan nilai interval dibawah ini dengan menggunakan skala likert.

1. Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
2. Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / Kurang baik)
3. Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
4. Angka 60% – 79,99% = (Setuju/Baik/suka)
5. Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/Baik/Suka)

Rata-rata skor penilaian kinerja dari para responden ini kemudian akan ditempatkan pada diagram kartesius dimana pada sumbu mendatar (sumbu x) merupakan rata-rata skor penilaian kinerja ( $\bar{X}$ ) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah rata-rata skor penilaian kepentingan indikator ( $\bar{Y}$ ). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa pada semua faktor, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (9)$$

dimana:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

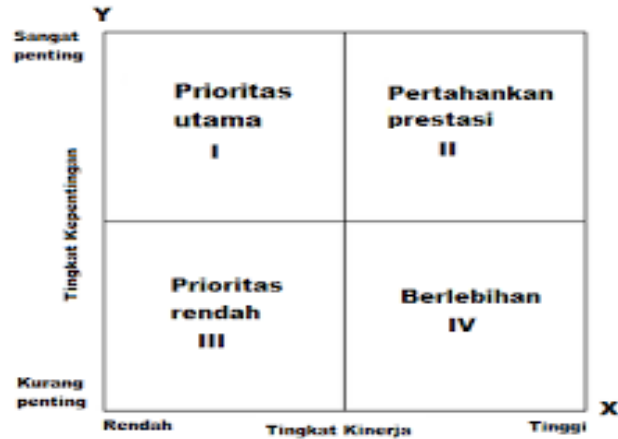
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (10)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (11)$$

dimana:

k = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian. Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, yaitu pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke dalam sebuah grafik dua dimensi (grafik kartesius) yang dapat memudahkan penjelasan data dan usulan praktisnya. Grafik kartesius tersebut dapat dilihat dalam Gambar 3 dengan penjelasan sebagai berikut :



Gambar 3 Grafik Kartesius IPA  
Sumber: Jekky dkk. 2013

1. Kuadran I (prioritas utama), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula sehingga keberadaannya harus tetap dipertahankan.
3. Kuadran III (prioritas rendah), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dengan kinerja nyatanya juga tidak terlalu istimewa sehingga memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan