

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN  
PENYEBERANGAN DANAU TOWUTI KABUPATEN LUWU  
TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**AHMAD FIRDAUS**

**D031 18 1327**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
202**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN  
PENYEBERANGAN DANAU TOWUTI KABUPATEN  
LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh

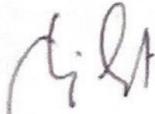
**AHMAD FIRDAUS**

**D031 18 1327**

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,

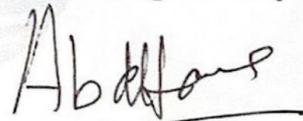
Pembimbing Utama,



**Wibdat Djafar, S.T., M.T., MlogsupChMgmt**

NIP : 19730828 200012 1 001

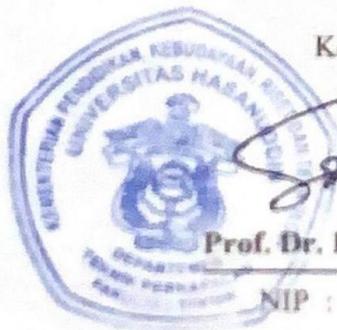
Pembimbing Pendamping,



**Abd. Haris Djalante, ST., MT**

NIP : 19740810 200012 1 001

Ketua Program Studi,



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

NIP : 19730206 200012 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Firdaus  
NIM : D031181327  
Program Studi : Teknik Perkapalan  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**“Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Danau Towuti  
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



Ahmad Firdaus

## ABSTRAK

**AHMAD FIRDAUS.** *Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Danau Towuti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan.* (dibimbing oleh Wihdat Djafar dan Abdul Haris Djalante)

KMP Pangkilang merupakan salah satu angkutan penyeberangan yang ada di danau Towuti. KMP Pangkilang pertama kali dioperasikan pada tanggal 05 Agustus 2021 dengan melayani penyeberangan dari pelabuhan Timampu menuju pelabuhan Tokalimbo. KMP Pangkilang diharapkan dapat memberikan kinerja pelayanan yang baik, aman dan nyaman serta memperkuat konektivitas penyeberangan dan sektor logistik di wilayah Sulawesi Selatan khususnya Danau Towuti. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang serta memberikan strategi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi secara langsung dan pembagian kuesioner kepada penumpang yang mengacu pada PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui kinerja suatu atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*). Hasil penelitian yang diperoleh untuk nilai tingkat kesesuaian keseluruhan atribut pelayanan sebesar 89% yang berarti sudah sangat baik. Dari hasil analisis kuadran terdapat dua atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kinerja, kedua atribut pelayanan tersebut adalah fasilitas keamanan dan ketertiban serta fasilitas bagi ibu menyusui. Kinerja pelayanan pada kedua atribut pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap kinerja pelayanan dari kedua atribut.

**Kata Kunci:** *Angkutan Penyeberangan, Kinerja Pelayanan, Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

**AHMAD FIRDAUS.** *Performance Analysis of Lake Towuti Crossing Transportation Services in East Luwu Regency, South Sulawesi Province.* (Supervised by Wihdat Djafar and Abdul Haris Djalante)

KMP Pangkilang is one of the ferry transportation in Lake Towuti. KMP Pangkilang was first operated on August 05, 2021 by serving crossings from Timampu port to Tokalimbo port. KMP Pangkilang is expected to provide good, safe and comfortable service performance and strengthen crossing connectivity and the logistics sector in the South Sulawesi region, especially Lake Towuti. Therefore this study aims to analyze the performance of KMP Pangkilang crossing transportation services and provide alternative strategies to overcome the problems of KMP Pangkilang crossing transportation service performance. This research was conducted using direct observation methods and distributing questionnaires to passengers referring to PM 62 of 2019 concerning minimum service standards for crossing transportation. Data analysis in this study was carried out using the Importance Performance Analysis method to determine the performance of a service attribute based on the level of importance (Importance) and the level of performance (Performance). The results obtained for the value of the overall suitability level of service attributes amounted to 89% which means it is very good. From the results of quadrant analysis there are two service attributes that are the top priority for performance improvement, the two service attributes are security and order facilities and facilities for nursing mothers. Service performance on both service attributes is not in accordance with community expectations so that improvements need to be made to the service performance of both attributes.

**Keywords: Crossing Transportation, Service Performance, Importance Performance Analysis**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmattullahi wabarakatuh

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 ANGKUTAN PENYEBERANGAN DANAU TOWUTI 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 di sekitar. Melalui lembar ini penulis mengucapkan banyak terimah kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda H.M Ilyas dan Ibunda Sitti Nurcahaya, atas segala pengorbanan, kesabaran, nasehat, materi, *support* dan terutama doa yang tiada henti selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogsupChMgmt selaku pembimbing I dan bapak Abdul Haris Djalante, ST., MT. selaku pembimbing II yang telah senantiasa mengarahkan serta membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini

3. Bapak Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
4. Ibu A. Ardianti, ST., MT. selaku Penasehat Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam perencanaan mata kuliah.
5. Ibu Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT. dan ibu Ir. Hj. Rosmani, MT. selaku penguji dalam tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen
7. Seluruh staf Departemen Perkapalan Fakultas teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala persuratan di kampus.
8. Kepada teman-teman angkatan saya THRUZTER 2018, terima kasih telah memberi pengalaman tentang rasa kebersamaan dan kekeluargaan sehingga menjadi pengalaman hidup yang sangat berharga selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Perkapalan.
9. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi TRANSPORT CREW 2018, terima kasih untuk segala masukan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
10. Kepada saudara-saudara grup RB ( RUMAH BAHAGIA ) terima kasih atas segala kebersamaan, suka dan duka yang kita alami bersama selama ini. Semoga kita senantiasa bahagia dimanapun berada.
11. Kepada teman-teman squad sorowako yang telah membantu dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
12. Kepada kanda-kanda senior dan adik-adik junior yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.
13. Yang terakhir penulis mengucapkan terima kasih untuk seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang memiliki peranan dan kontribusi di dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan

manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi semua pihak yang berkenaan untuk membaca dan mempelajarinya.

Wa'alaikumus salam warahmatullahi wabarakatuh

Gowa, 23 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Angkutan Penyeberangan .....	5
2.1.1 Peran Angkutan Penyeberangan.....	8
2.2 Pelayanan .....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan.....	9
2.3 Metode Importance Performance Analysis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
3.2 Jenis Data yang Digunakan.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Populasi Dan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	20
3.5 Metode Analisis Data.....	22
3.6 Kerangka Pikir .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Pelayanan KMP Pangkilang.....	25
4.2 Identifikasi Ketersediaan Dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Pangkilang .....	29
4.1.1 Identifikasi Ketersediaan Dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Kendaraan..	31
4.1.2 Identifikasi Ketersediaan Dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang	36
4.3 Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan.....	49
4.3.1 Gambaran Karakteristik Responden .....	49
4.3.2 Kinerja Pelayanan Kapal Penyeberangan KMP Pangkilang .....	51
4.3.2.1 Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Terhadap Kendaraan.....	51
4.3.2.2 Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Terhadap Penumpang.....	54
4.3.2.3 Analisis Penentuan tingkat kesesuaian.....	55
4.3.2.4 Analisis Kuadran .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>

5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	70
	DAFTAR PUSTAKA .....	71
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Standar pelayanan minimal Angkutan penyeberangan .....	10
Tabel 2 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian.....	16
Tabel 3 Data Jumlah Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Timampu - Pelabuhan Tokalimbo.....	21
Tabel 4 Data Jumlah Penumpang dan Kendaraan Pelabuhan Tokalimbo - Pelabuhan Timampu.....	21
Tabel 5 Tahapan analisis data .....	23
Tabel 6 Data spesifikasi kapal KMP Pangkilang.....	25
Tabel 7 Jadwal pelayanan KMP Pangkilang untuk 1 <i>roundtrip</i> .....	26
Tabel 8 Jadwal pelayanan KMP Pangkilang untuk 2 <i>roundtrip</i> .....	26
Tabel 9 Waktu operasional KMP Pangkilang .....	26
Tabel 10 Jumlah operasional KMP Pangkilang .....	27
Tabel 11 <i>Load Factor</i> per trip pelabuhan Timampu.....	28
Tabel 12 <i>Load Factor</i> per trip pelabuhan Tokalimbo.....	28
Tabel 13 Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan kendaraan.....	31
Tabel 14 Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang...	37
Tabel 15 Hasil Penilaian Responden Pada Atribut Pelayanan A1 .....	55
Tabel 16 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Keselamatan.....	56
Tabel 17 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Keamanan .....	57
Tabel 18 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kenyamanan .....	58
Tabel 19 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kemudahan/Keterjangkauan.....	59
Tabel 20 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Kesetaraan.....	59
Tabel 21 Tingkat Kesesuaian (Tki) Aspek Keteraturan.....	60
Tabel 22 Tingkat Kesesuaian (TKi).....	61
Tabel 23 Rata-rata Untuk Setiap Atribut .....	63
Tabel 24 Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan kapal penyeberangan KMP Pangkilang .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Kartesius IPA.....	17
Gambar 2 Peta Lokasi Penelitian .....	19
Gambar 3 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4 Gambar kapal penyeberangan KMP Pangkilang .....	25
Gambar 5 Gambar pelabuhan Timampu .....	29
Gambar 6 Gambar informasi dan himbauan kendaraan.....	32
Gambar 7 Gambar fasilitas keselamatan kendaraan .....	33
Gambar 8 Gambar CCTV pada <i>car deck</i> .....	33
Gambar 9 Gambar lampu penerangan pada <i>car deck</i> .....	34
Gambar 10 Gambar lantai geladak kendaraan .....	35
Gambar 11 Gambar fasilitas bongkar muat .....	35
Gambar 12 Gambar ruang geladak kapal KMP Pangkilang .....	36
Gambar 13 Gambar informasi keselamatan dan kesehatan .....	39
Gambar 14 Gambar fasilitas keselamatan penumpang .....	40
Gambar 15 Gambar fasilitas kesehatan.....	41
Gambar 16 Gambar fasilitas keamanan penumpang.....	41
Gambar 17 Gambar fasilitas ruang penumpang ekonomi reguler .....	43
Gambar 18 Gambar toilet penumpang KMP Pangkilang .....	44
Gambar 19 Gambar musholla KMP Pangkilang.....	44
Gambar 20 Gambar lampu penerangan.....	45
Gambar 21 Gambar kantin kapal KMP Pangkilang.....	46
Gambar 22 Gambar fasilitas informasi pelayanan .....	47
Gambar 23 Gambar gang/jalan ruang penumpang.....	48
Gambar 24 Gambar tangga kapal KMP Pangkilang .....	48
Gambar 25 Diagram karakteristik responden .....	50
Gambar 26 Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan dalam diagram kartesius metode IPA .....	64

## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
KMP	Kapal Motor Penyeberangan
UNCLOS	<i>United Nation Convention on The Law of The Sea</i>
PT	Perseroan Terbatas
ASDP	Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan
GT	<i>Gross Tonnage</i>
Ro-Ro	<i>Roll On - Roll Off</i>
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
PM	Peraturan Menteri
UUD	Undang Undang Dasar
JICA	Japan International Cooperation Agency
GRT	<i>Gross Register Tonnage</i>
SPM	Standar Pelayanan Minimal
P3K	Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
CCTV	<i>Closed Circuit Television</i>
AC	<i>Air Conditioner</i>
Tki	Tingkat kesesuaian responden
Xi	Skor penilaian kinerja
Yi	Skor penilaian kepentingan pelanggan
$\bar{X}$	Skor rata-rata tingkat kepuasan
$\bar{Y}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan
n	Jumlah responden
K	Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
N	Jumlah populasi penumpang kapal
d	persen kelonggaran karena pengambilan sampel yang dilakukan (5%)
$\sum$	Total penjumlahan
A1	Atribut kesatu

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat persetujuan izin penelitian.....	73
Lampiran 2 Kuesioner tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan danau towuti.....	74
Lampiran 3 Data hasil kuesioner tingkat kepentingan/harapan .....	77
Lampiran 4 Data hasil kuesioner tingkat kinerja .....	79
Lampiran 5 Data <i>manifest</i> per bulan pelabuhan timampu .....	82
Lampiran 6 Data <i>manifest</i> per bulan pelabuhan tokalimbo .....	82
Lampiran 7 Penyebaran kuesioner penelitian .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Konsep Indonesia sebagai Negara kepulauan (*Archipelagic State*) diakui dunia setelah *United Nation Convention on The Law of The Sea* (UNCLOS) yang disahkan pada tanggal 10 Desember 1982. Pengakuan dalam konvensi hukum tentang konsep Negara kepulauan tersebut merupakan anugerah besar bagi bangsa Indonesia. Indonesia adalah Negara kepulauan yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Bangsa Indonesia menyatakan jika perairan sebagai penghubung antar daratan di Indonesia. Sehingga wilayah negara Indonesia menjadi satu kesatuan utuh sebagai Tanah Air dan disebut sebagai negara kepulauan. Sejalan dengan kondisi Indonesia tersebut maka Angkutan penyeberangan mempunyai peranan penting untuk menghubungkan antara masyarakat di satu pulau dengan pulau yang lain untuk berinteraksi baik hubungan sosial, ekonomi maupun budaya.

Salah satu wilayah Indonesia yang membutuhkan sarana angkutan penyeberangan yaitu Danau Towuti. Danau Towuti merupakan danau yang terletak di Sulawesi Selatan, Indonesia. Secara administratif, danau ini terletak di Kecamatan Towuti, Kabupaten Luwu Timur, Provinsi Sulawesi Selatan. Danau Towuti mempunyai karakter fisik meliputi luasan mencapai  $\pm 560$  km<sup>2</sup>, kedalaman maksimum 203 m, ketinggian dari permukaan laut 293 m dan kecerahan sedalam 22 m (Fernando dalam Haffner et al., 2001), merupakan danau terluas kedua di Indonesia setelah Danau Toba dan sebagai danau yang terluas di antara kelima danau yang terdapat di kompleks Danau Malili (Danau Matano, Mahalona, Towuti, Wawantoa, dan Masapi). Didanau Towuti terdapat lima pulau di tengah danau yang di antaranya yaitu Pulau Loeha, Pulau Bolong, dan Pulau Kembar. Untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut tentu diperlukan sarana angkutan penyeberangan yang baik serta pelayanan yang baik pula untuk menjamin keselamatan pengguna dan kenyamanan pengguna angkutan penyeberangan.

Perahu rakit penyeberangan (*raft*) merupakan salah satu angkutan penyeberangan yang digunakan sejak dahulu untuk menyeberang dari Pelabuhan Timampu menuju Pelabuhan Tokalimbo dan sebaliknya. Pelayaran dari timampu menuju tokalimbo ditempuh dengan waktu pelayaran selama dua sampai tiga jam

tergantung banyaknya muatan yang dibawa dimana jarak yang ditempuh adalah sebesar 16 mil laut. Mengingat perahu rakit dapat dikatakan belum bisa memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunanya, maka pemerintah melalui kementerian perhubungan bekerja sama dengan PT. ASDP untuk menghadirkan sarana angkutan penyeberangan.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengoperasikan secara perdana kapal penyeberangan perintis dari Kementerian Perhubungan pada tanggal 05 Agustus 2021, yakni KMP Pangkilang berukuran 354 GT yang akan beroperasi di Danau Towuti, Sulawesi Selatan. Hadirnya kapal ini diharapkan dapat memperkuat konektivitas penyeberangan dan sektor logistik di wilayah Sulawesi Selatan khususnya Danau Towuti. KMP Pangkilang merupakan satu-satunya kapal ferry Ro-Ro yang beroperasi di danau Towuti yang akan melayani lintasan Timampu - Tokalimbo dengan waktu pelayaran 90 menit dengan frekuensi berlayar 72 trip per bulan, dengan kapasitas angkut 120 orang penumpang dan 15 unit kendaraan campuran. Hal ini penting dilakukan agar sektor perekonomian masyarakat dapat meningkat dengan adanya bantuan transportasi ini yang nantinya akan digunakan sebagai angkutan atau penghubung antar daerah, Tentunya perlu diperhatikan juga terkait pelayanan yang diberikan oleh angkutan penyeberangan yang ada sebab kenyamanan penumpang atau pengguna jasa merupakan hal yang penting.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian dengan judul:

***“Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Danau Towuti  
Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja pelayanan angkutan penyeberangan di Danau Towuti?
2. Bagaimana strategi alternatif dalam peningkatan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Danau Towuti?

### **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. Studi penelitian ini hanya mengamati satu angkutan penyeberangan, dalam hal ini adalah KMP Pangkilang
2. Responden yang dipilih adalah pengguna jasa angkutan penyeberangan kapal ferry KMP Pangkilang

### **1.4 Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang
2. Mengetahui strategi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang

### **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. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan
2. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemilik/owner untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang.

### **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 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dan digunakan sebagai dasar pemikiran dari penelitian ini.

**BAB III : METODE 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**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Angkutan Penyeberangan**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 menyatakan bahwa angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk dapat mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Penyelenggaraan angkutan penyeberangan jarak jauh adalah pelayanan angkutan penyeberangan pada lintas jarak jauh yang ditetapkan pemerintah untuk melayani lintasan yang secara komersil belum menguntungkan.

Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Tujuan ini sejalan dengan amanat UUD 1945 Pasal 34 ayat 3, yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Kewajiban pemerintah dalam pelayanan umum salah satunya termasuk pelayanan transportasi angkutan penyeberangan yang baik. Dimana hal ini penting dilakukan di suatu daerah agar sektor perekonomian di daerah tersebut dapat meningkat serta dapat digunakan sebagai angkutan atau penghubung antar daerah.

Menurut Nasution (2004) Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya. Angkutan jalan raya merupakan transportasi yang sangat fleksibel. Artinya, prasarana yang ada bisa melayani berbagai tingkatan "*demand*" serta dapat dilalui setiap saat Sebagai bagian dari angkutan darat, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria yang mendekati sifat-sifat angkutan jalan raya, yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan ulang-alik dengan frekuensi tinggi. Pemakaian angkutan penyeberangan pada umumnya menginginkan pelayanan tanpa waktu tunggu yang lama.
- b. Pelayanan terjadwal dengan "*headzuay*" konstan sangat diinginkan oleh penumpang sesuai dengan tujuan perjalanan mereka.
- c. Pelayanan yang reliabel. Reliability biasanya dinyatakan dalam dua parameter, yaitu: *regularity* (keteraturan) dan *punctuality* (ketepatan waktu). Keteraturan

dan ketepatan waktu bagi penumpang atau barang sangat dituntut oleh pemakai jasa angkutan yang sangat mengharapkan efisiensi transpor. Persyaratan ini menuntut dioperasikannya kapal penyeberangan dengan kapasitas cukup dan tidak sensitif terhadap perubahan kondisi cuaca.

d. Pelayaran yang aman dan nyaman

Pelayaran yang aman dituntut pada semua rute pelayaran sedangkan kenyamanan dituntut terutama, pada pelayaran yang memerlukan waktu tempuh yang lama. Akomodasi di kapal penyeberangan dengan waktu pelayaran malam hari harus tersedia.

e. Tarif yang moderat (rendah)

Mengingat angkutan penyeberangan biasanya ditujukan untuk melayani angkutan "*commuter*", maka angkutan penyeberangan diharapkan berada pada tingkatan tarif moderat (rendah).

f. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan

Lokasi terminal tidak terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas sehingga jarak dan waktu tempuh dari asal ke tujuan dapat dipersingkat.

Sub sistem angkutan penyeberangan dibedakan menjadi dua hal pokok, yaitu sarana dan prasarana yang saling berhubungan satu sama lain (Soedjono Kramadibrata., 2002). Yang dimaksud sarana adalah kapal-kapal penyeberangan yang menjadi moda transportasi sedangkan prasarana adalah Pelabuhan yang menjadi tempat berlabuhnya kapal.

Dalam Penelitian Syamsul Asri (2016), kapal penyeberangan atau yang lazim disebut kapal ferry ro-ro didesain untuk memuat penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Kendaraan bisa masuk ke kapal dan keluar dari kapal dengan penggerakannya sendiri melalui pintu rampa (*rampdoor*) di buritan atau di haluan kapal, dan kadang-kadang melalui pintu rampa di bagian sisi kapal untuk kendaraan berukuran kecil.

Kapal penyeberangan atau kapal ferry merupakan sarana angkutan penyeberangan jarak dekat yang berfungsi sebagai jembatan penghubung bagi orang ataupun kendaraan dari satu wilayah ke wilayah lainnya yang melewati wilayah perairan (selat, sungai, dan danau).

Berdasarkan studi yang dilakukan JICA (1993) dalam Nasution (2008), pelayanan feri dapat diklasifikasikan menurut beberapa kriteria berikut ini:

- A. Berdasarkan karakter fungsional
  - 1) *National route*: Rute yang menghubungkan dua ibu kota provinsi.
  - 2) *Regional trunk route*: Rute yang menghubungkan dua tempat di mana salah satunya adalah ibu kota provinsi.
  - 3) *Regional route*: Rute yang tidak mempunyai hubungan langsung dengan ibu kota provinsi.
- B. Berdasarkan karakteristik geografi
  - 1) *Inter-regional route*: Rute yang menghubungkan dua pulau utama dan cenderung merupakan rute '*long-haul*'
  - 2) *Inter-island route*: Rute yang menghubungkan pulau-pulau dalam satu *region*.
  - 3) *Island-route*: Rute yang menghubungkan lokasi-lokasi di dalam suatu daratan, misalnya: penyeberangan danau dan penyeberangan sungai.
  - 4) *short-cut-route*: Rute yang merupakan perpendekan dari angkutan jalan raya.
- C. Berdasarkan besarnya '*demand*'
  - 1) *High demand route*: Rute dengan 6 trips/hari dalam satuan kapal 300 - 500 GRT.
  - 2) *Medium demand route*: Rute dengan 2-6 trip/hari dalam satuan kapal 300-500 GRT.
  - 3) *Low demand route*: rute lebih kecil dari dua trip/hari dalam satuan kapal 300-500 GRT.
- D. Berdasarkan jarak perjalanan
  - 1) Sangat pendek : < 10 mil
  - 2) Pendek : 11 - 50 mil
  - 3) Jauh : 51 - 100 mil
  - 4) Sangat jauh : > 100 mil

### **2.1.1 Peran Angkutan Penyeberangan**

Peranan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan menurut H.M. Nasution, (Manajemen Transportasi, hal. 86), yaitu: Dengan beranjak dari kondisi geografis Indonesia peranan transportasi laut dan penyeberangan sangat dominan dalam memperlancar arus barang dan manusia dimana memiliki tujuan antara lain:

1. Menghubungkan daerah-daerah terpencil dan belum berkembang;
2. Menghubungkan daerah yang belum memiliki moda transportasi lain secara memadai;
3. Menghubungkan daerah yang secara komersial belum menguntungkan untuk dilayani pelayaran niaga.

## **2.2 Pelayanan**

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan pasal 9 ayat 1, pelayanan angkutan penyeberangan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Dilakukan hanya oleh badan usaha angkutan penyeberangan,
2. Melayani lintas penyeberangan yang ditetapkan
3. Dilayani oleh kapal yang dipergunakan untuk melayani lintas angkutan penyeberangan, dan
4. Dioperasikan sesuai sistem dan prosedur pelayanan dengan jadwal tetap dan teratur.

Ayat (2) kapal yang diperuntukkan melayani angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c harus berbendera Indonesia dan diawaki oleh warga negara Indonesia

### **2.2.1 Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan

terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Oleh karena itu Menurut Buchari Alma “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 pokok dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman antara lain:

- a) Bukti langsung (*tangibles*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (*reliability*); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c) Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu ragan
- e) Empati (*empathy*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 2.2.2 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Standardisasi dari pelayanan angkutan penyeberangan ditentukan oleh poin-poin yang telah disebutkan dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan.

Tabel 1 Standar pelayanan minimal Angkutan penyeberangan

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
<b>I KESELAMATAN</b>		
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
a.	Informasi keselamatan dan kesehatan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang
b.	Fasilitas keselamatan	Ketersediaan alat keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat pemadam kebakaran</li> <li>b. Sprinkler dan alarm pendeteksi asap</li> <li>c. <i>Life jacket</i></li> <li>d. <i>Life buoy</i></li> <li>e. <i>Life raft</i></li> <li>f. Sekoci</li> <li>g. Petunjuk jalur evakuasi</li> <li>h. Titik kumpul evakuasi</li> </ul>
c.	Fasilitas Kesehatan	Fasilitas Kesehatan antara lain : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen)</li> <li>b. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)</li> </ul>
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>		
a.	Informasi dan Himbauan	Tersedia dan mudah dibaca dan dilihat
b.	Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Tersedia, mudah dijangkau dan berfungsi
<b>II KEAMANAN</b>		
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
a.	Fasilitas keamanan	Tersedia CCTV meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang penumpang; dan</li> <li>2) Fasilitas vital lainnya</li> </ul>
b.	Petugas keamanan	Harus tersedia
c.	Informasi gangguan keamanan	Harus tersedia dan mudah untuk diakses
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>		
a.	Fasilitas keamanan	Tersedia dan berfungsi dengan baik
b.	Lampu penerangan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux
c.	Lantai geladak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat dilihat dengan jelas</li> <li>b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm</li> <li>c. Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm</li> <li>d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (frame)</li> </ul>
<b>3. SPM OPERASIONAL KAPAL</b>		
	Fasilitas Keamanan pada ruang mesin	Tersedia CCTV pada Ruang Mesin

---

**III KENYAMANAN**


---

**1. SPM PELAYANAN PENUMPANG**


---

- |  |  |
|--|--|
| a. Ruang penumpang ekonomi reguler     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m</li> <li>b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm</li> <li>c. Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar &gt; 8 jam)</li> <li>d. Kipas Angin/AC</li> <li>e. TV/Video/Audio</li> <li>f. Tempat sampah</li> <li>g. Area bersih 100%</li> <li>h. Pengeras suara</li> <li>i. Terdapat ventilasi</li> </ul>  |
| b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m</li> <li>b. Tempat duduk dengan sandaran tangan untuk masing-masing penumpang dan setiap kursi dilapisi bantalan dan sandaran jok, serta ditempatkan pada ruangan penumpang geladak tertutup - 7- ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm</li> <li>c. Kursi Reklining / Reclining Seat (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi)</li> <li>d. Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) Ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm dan panjang 60 cm)</li> <li>e. AC</li> <li>f. TV/Video/Audio</li> <li>g. Tempat sampah</li> <li>h. Area bersih 100%</li> <li>i. Pengeras suara</li> <li>j. Terdapat ventilasi.</li> </ul> |
| c. Ruang penumpang ferry Express       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang santai</li> <li>b. Area Bermain anak;</li> <li>c. Tempat Pengisi Daya Ponsel;</li> <li>d. Tempat untuk berfoto (Photo Booth);</li> <li>e. Akses bebas Wifi;</li> <li>f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada satu sistem untuk mengontrol konten;</li> <li>g. Kursi Sofa yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) dan tidak rambat api;</li> <li>h. Seni Lukis Dinding (Mural) dan media seni kontemporer yang mengangkat budaya setempat;</li> <li>i. Fasilitas ramah disabilitas;</li> <li>j. Signage di kapal;</li> <li>k. Menyediakan area merokok terpisah dengan ruang akomodasi</li> <li>l. Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu ruangan antara 24° C -26°C;</li> </ul>                                      |
-

	m. Tersedia area untuk kegiatan diatas kapal (seminar, gathering dan live music);
d. Toilet reguler	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan / atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender; b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet
e. Toilet ferry Ekspres	a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difabel.
f. Musholla	a. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet. b. Tersedia kipas angin/AC c. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla
g. Ruang menyusui reguler	a. Tersedia Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan b. Tersedia AC/ Kipas Angin/Ventilasi Udara.
h. Ruang menyusui ekspres	a. Tersedia Sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil b. Tersedia AC/Kipas c. Tersedianya Kasur Bayi untuk mengganti Popok d. Tersedianya tempat sampah e. Tersedia Wastafel f. Tersedia Lemari Pendingin untuk penyimpanan ASI
i. Lampu penerangan	200 – 300 lux
j. Dapur / kantin / kafeteria	a. tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan b. Harus menggunakan kompor listrik c. Mempunyai sistem lubang angin/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi
<b>2. SPM PENGOPERASIAN KAPAL</b>	
Kondisi Fisik Kapal	Kapal harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi
<b>IV KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN</b>	
<b>1. SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>	
a. Informasi pelayanan penumpang	a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b. Fasilitas layanan penumpang reguler	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja
c. Fasilitas layanan penumpang ferry ekspres	a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja b. Memiliki layanan purna jual yaitu contact center 24 jam c. Menyediakan petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Kartu Tanda Naik Kapal (<i>Boarding Pass</i>) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang dan kendaraan</li> <li>e. Layanan penjualan tiket melalui online berbasis website dan aplikasi yang pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan</li> <li>f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai</li> </ul>
d. Fasilitas bagasi penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan
e. Gang / Jalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sampai dengan 100 penumpang, jarak paling sedikit 800 mm</li> <li>b. Di atas 100 penumpang, jarak paling sedikit 100 cm</li> <li>c. Di atas 1.000 penumpang, jarak paling sedikit 120 cm</li> </ul>
f. Tangga	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lebar tangga paling sedikit 100 cm</li> <li>b. Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antar geladak tidak boleh melebihi 45°derajat</li> <li>c. Tidak licin</li> <li>d. Kondisi bersih</li> </ul>
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>	
a. Fasilitas Bongkar Muat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk</li> <li>b. Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia dukungan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan</li> <li>c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia dukungan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang</li> <li>d. Untuk kapal yang mempunyai geladak kendaraan lebih dari satu antara geladak satu dengan geladak lainnya dihubungkan dengan rampa dalam (<i>inner rump</i>)</li> <li>e. Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side ramp</i>)</li> </ul>
b. Ruang Geladak Kapal	<p>Ruang geladak kapal untuk kendaraan harus memenuhi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lantai ruang kendaraan harus dirancang mampu menahan beban kendaraan roda empat atau lebih dengan Muatan Sumbu Terberat (MST) 10 ton</li> <li>b. Tinggi ruang geladak: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurang kurangnya 250 cm;</li> <li>2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang kurangnya 420 cm;</li> </ul> </li> <li>c. Untuk stabilitas memanjang, setiap kendaraan harus diganjal dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (<i>lashing</i>).</li> <li>d. Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas.</li> </ul>

	e.	Tuang kendaraan harus disediakan lampu penerangan, sistem sirkulasi udara, jalan penghubung antara ruang kendaraan dan ruang penumpang.
<b>V KESETARAAN</b>		
<b>SPM PELAYANAN PENUMPANG</b>		
Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	a.	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kapal
	b.	Tersedianya kursi roda
	c.	Akses prioritas
	d.	Kemudahan akses untuk toilet
	e.	Tersedia ruang khusus ibu menyusui
<b>VI KETERATURAN</b>		
<b>SPM PENGOPERASIAN KAPAL</b>		
a. Jadwal Operasi	a.	Pemenuhan waktu sandar dan berlayar
	b.	Pemenuhan waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan
b. Kecepatan Dinas Kapal		Pemenuhan waktu berlayar

Sumber: PM Nomor 62 Tahun (2019)

### 2.3 Metode Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai kerangka kerja untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari kedua harapan terkait dengan atribut yang menonjol (kepentingan) dan penilaian terhadap kinerjanya. Sementara masing-masing menghasilkan informasi berharga secara independen, potensi penuh dan janji dari jenis informasi ini lebih mungkin untuk direalisasikan ketika kedua konsep digabungkan. (Levenburg & Magal, 2004)

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

Kelebihan metode *Importance Performance Analysis* dibandingkan metode yang lain adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur dari metode ini cukup sederhana.
- 2) Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.

3) Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Analisis IPA diawali dengan memberikan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil jawaban responden akan diketahui skor penilai kepentingan dan kepuasan. Setelah itu dilakukan perhitungan untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan untuk setiap variabel yang ada. 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. Adapun kelima penilaian tersebut diberikan 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 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

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi penumpang terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja yang telah didapat dari kuesioner diukur tingkat kesesuaiannya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil pertandingan 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:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Berikut kriteria tingkat kesesuaian

Tabel 2 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian

Nilai Tki (%)	Kriteria Penilaian
81 – 100	Sangat Baik
66 – 80	Baik
51 – 65	Cukup Baik
35 – 50	Kurang Baik
00 – 34	Sangat Tidak Baik

Sumber: Eko Hartanto (2014)

Selanjutnya skor rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan dari para responden kemudian akan ditempatkan pada diagram kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikator-indikator pelayanan. Diagram kartesius 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 atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan rumusan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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

n = jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

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 dua kartesius tersebut dapat dilihat dalam Gambar 2.1 dengan penjelasan sebagai berikut :



Gambar 1 Grafik kartesius IPA  
sumber : Jekky dkk. (2013)

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. Kuadran IV (cenderung berlebihan)

Atribut dalam kuadran ini diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.