

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktek* (Edisi Revisi). PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Cooper, D. R. dan E. C. W. (1999). *Metode Penelitian Bisnis. Jilid 1*.
- Ferdinand. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. BP UNDIP.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Teori Konsep Dan Aplikasi*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Husaini, U. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Jinca, M. Y. (2011). *Transportasi laut indonesia analisis sistem dan studi kasus*. Brilian Internasional.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lasse, D. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Latan, H. (2013). *Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Alfabeta.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka cipta.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Pub. L. No. 63 (2003).
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pembinaan Kepelabuhanan, Pub. L. No. 11 (1983).
- Peraturan Pemerintah (PP) tentang Kepelabuhanan, Pub. L. No. 69 (2001).
- Praditya, I. (2017, July 12). Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar Berstandar Internasional. *Liputan 6*.
- Pratiwi Risdayani. (2019). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapal di Pelabuhan Makassar*.
- Ratminto dan Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2012). *Dasar-dasar Statistika*. Alfabeta.

- Rusli, B. (2013). *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Hakim Publishing.
- Sinambela, P. L. (2008). *Reformasi Pelayanan publik*. PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. dan S. E. (1989). *Metode Penelitian Survey*. LP3S.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. PT. Grasindo.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset.
- Umar, Husein. (1997). *Metode Penelitian*. Gramedia Pustaka Utama.
- Vembrianti, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten*.
- Waluyo, M. (2011). *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*. Indeks.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Makassar, 22 Agustus 2022

Nomor : HM.03.05/22/8/3/B4.1/B4/MKS-22

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan izin penelitian

Kepada Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi Universitas Hasanuddin

Menunjuk Surat Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi Universitas Hasanuddin No : 16156/UN4.7.1/PT.01.04/2022 tanggal 05 Agustus 2022, perihal Permohonan Data Penelitian Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa (i) :

No	Nama	NIM	Program Studi
1	DIDIN AHMAD GUNAWAN	D081181016	TEKNIK KELAUTAN

Dengan judul penelitian "Analisis Tingkat Efektifitas Pelayanan Penumpang Pada Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar".

Sehubungan dengan hal diatas, pada prinsipnya dapat disetujui untuk melakukan Penelitian di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar dengan syarat tetap menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di lingkup Perusahaan dan melampirkan Surat Keterangan Bebas Covid-19 (Tes Rapid Antigen dengan hasil Negatif) dan melampirkan Sertifikat Vaksin Pertama dan Kedua.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**REGIONAL 4 MAKASSAR
MANAGER SDM**



LIES PERDANI
NIP. 100531

KUESIONER PENELITIAN**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pada Terminal
Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar**

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian skripsi sebagai persyaratan menyelesaikan studi Sarjana Strata I (S1) Departemen Teknik Kelautan, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, maka dengan ini Kami memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dengan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Partisipasi Anda sangat berharga dalam penelitian ini.

Data responden

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia (Tahun) : <20 21-30 31-40 41-50 >50

Pendidikan Terakhir : SD SMP/Sederajat SMA/Sederajat D1
 D3 S1 S2/S3

Panduan Pengisian

“Silahkan beri tanda silang (X) atau lingkari pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dari setiap pertanyaan mengenai pelayanan yang ada di Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar, disertai alasan atau saran mengenai hal tersebut (jika ada) yang diisikan pada kolom catatan”

1. Bagaimanakah prosedur yang harus dilalui oleh penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar?
 - a. Sangat mudah
 - b. Cukup mudah
 - c. agak sulit
 - d. rumit/berbelit2
 Catatan:.....
2. Apakah informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah?
 - a. Mudah diperoleh dan dipahami
 - b. Mudah diperoleh tapi sulit dipahami
 - c. Sulit diperoleh tapi mudah dimengerti
 - d. Sulit diperoleh dan sulit dipahami
 Catatan:.....
3. Apakah waktu keberangkatan kapal sudah sesuai dengan jadwal?
 - a. Selalu tepat waktu/sesuai jadwal
 - b. Terkadang terjadi keterlambatan
 - c. Sering terjadi keterlambatan
 - d. Selalu mengalami keterlambatan
 Catatan:.....
4. Apakah petugas selalu berada di lokasi pelayanan selama jam kerja?
 - a. Petugas selalu berada dilokasi pelayanan
 - b. Petugas kadang tidak berada di lokasi pelayanan
 - c. Petugas sering tidak berada di lokasi pelayanan
 - d. Petugas tidak pernah berada di lokasi pelayanan
 Catatan:.....
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani penumpang?
 - a. Sangat singkat
 - b. Cenderung singkat
 - c. Cukup lama
 - d. Sangat lama
 Catatan:.....
6. Apakah fasilitas dan pelayanan yang tersedia sesuai dengan tarif pembelian tiket?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Sangat tidak sesuai
 Catatan:.....
7. Apakah penggunaan sarana dan prasarana sesuai dengan fungsinya?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Sangat tidak sesuai
 Catatan:.....
8. Pelayanan yang diberikan bersifat adil dan merata kepada seluruh penumpang?
 - a. Sangat adil
 - b. Cukup Adil
 - c. Kurang Adil
 - d. Sangat tidak adil
 Catatan:.....
9. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. Perlu ditingkatkan
 - d. Sangat buruk
 Catatan:.....
10. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan yang ada?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. Perlu ditingkatkan
 - d. Sangat buruk
 Catatan:.....
11. Bagaimanakah sikap petugas dalam merespon dan menanggapi keluhan yang ada?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. Perlu ditingkatkan
 - d. Tidak peduli
 Catatan:.....

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Kuesioner (Kuantitatif)

No	Jenis Kelamin	Usia(Tahun)	Pend. Terakhir	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	
1	Laki-laki	41-50	S1	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	
2	Laki-laki	31-40	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	Laki-laki	21-30	D3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	
4	Laki-laki	21-30	D3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
5	Laki-laki	>50	SMA/Sederajat	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	Laki-laki	31-40	SMP/Sederajat	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3
7	Perempuan	21-30	S1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	Perempuan	31-40	S1	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3
9	Laki-laki	>50	SD	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
10	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
11	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3
12	Perempuan	21-30	D3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
13	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4
14	Laki-laki	<20	D3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
15	Perempuan	>50	SMP/Sederajat	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	Perempuan	31-40	SD	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
17	Perempuan	21-30	S1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
18	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
19	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
20	Perempuan	21-30	S1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2
21	Laki-laki	21-30	S1	2	3	1	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3
22	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2
23	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Laki-laki	21-30	S1	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3
25	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
26	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
27	Perempuan	31-40	SMA/Sederajat	4	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
28	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	2	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4
29	Laki-laki	31-40	S1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2
30	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
32	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	1	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2
33	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
34	Laki-laki	41-50	S1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3
35	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3

No	Jenis Kelamin	Usia(Tahun)	Pend. Terakhir	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19
36	Perempuan	21-30	SD	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
37	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
38	Laki-laki	31-40	SMP/Sederajat	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
39	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
40	Laki-laki	31-40	SMA/Sederajat	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2
41	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
43	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3
44	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Laki-laki	21-30	S1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
46	Laki-laki	21-30	D3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
47	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
48	Perempuan	21-30	D3	4	4	1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
49	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4
51	Laki-laki	31-40	SD	1	1	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3
52	Laki-laki	21-30	S1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
53	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3
55	Perempuan	21-30	S1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
57	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2
58	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	2	1	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
59	Perempuan	21-30	S1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
60	Laki-laki	41-50	SMA/Sederajat	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
61	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	
62	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3
63	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3
64	Perempuan	31-40	S1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
65	Perempuan	21-30	D3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
66	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
67	Laki-laki	<20	SMP/Sederajat	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
69	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2
70	Perempuan	<20	D3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No	Jenis Kelamin	Usia(Tahun)	Pend. Terakhir	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19
71	Perempuan	<20	D3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
72	Perempuan	21-30	S1	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	Perempuan	21-30	S1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
74	Laki-laki	<20	SMP/Sederajat	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3
75	Laki-laki	21-30	SD	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	2	1	4
76	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
77	Laki-laki	31-40	SMA/Sederajat	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Laki-laki	41-50	S1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	Perempuan	>50	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3
80	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
82	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4
83	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
84	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
85	Laki-laki	31-40	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	Laki-laki	21-30	SMP/Sederajat	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	Perempuan	41-50	S1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2
88	Laki-laki	31-40	SMA/Sederajat	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3
89	Laki-laki	41-50	D3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
90	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
91	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
92	Laki-laki	21-30	S1	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	Perempuan	<20	D3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
94	Laki-laki	21-30	S1	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	Laki-laki	<20	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
96	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
97	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3
98	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
99	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	Perempuan	<20	SMA/Sederajat	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4
101	Laki-laki	31-40	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
102	Laki-laki	21-30	SMA/Sederajat	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
103	Perempuan	21-30	SMA/Sederajat	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
104	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
105	Perempuan	31-40	SMA/Sederajat	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
106	Laki-laki	<20	SMA/Sederajat	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Kuesioner (Kualitatif)

1. Bagaimanakah prosedur yang harus dilalui oleh penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar?

- a. Sangat mudah b. Cukup mudah c. agak sulit d. rumit/berbelit2

Jawaban:

- D: Karena diberlakukannya syarat berupa hasil tes vaksin dan tes PCR.
- B: Setiap prosedur diarahkan langsung oleh petugas dengan cara yang mudah dipahami.
- C: Mulai dari pintu masuk yang cukup jauh dari kapal sehingga cukup mempersulit jika membawa banyak barang.
- B: Cukup mudah jika sudah sesuai persyaratan dan ketentuan PELNI

2. Apakah informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah?

- a. Mudah diperoleh dan dipahami c. Sulit diperoleh tapi mudah dimengerti
 b. Mudah diperoleh tapi sulit dipahami d. Sulit diperoleh dan sulit dipahami

Jawaban:

- D: Kurangnya penanda lokasi/penunjuk arah pelayanan/papan informasi
- Adanya pemberlakuan persyaratan berupa hasil vaksin booster tanpa ada informasi sebelumnya, kemudian diarahkan ke bagian kesehatan tapi disana penumpang dipersulit, dan disuruh ke rumah sakit yang mana jaraknya cukup jauh. Kemudian diberi jalan keluar dengan cara membayar sejumlah uang, sehingga tergolong ke dalam kasus pungli
- A: Informasi yang disampaikan pada saat pembelian tiket sangat mempermudah
- B: Informasi dapat diperoleh dari petugas dengan baik, tetapi penjelasannya yang kadang berbelit-belit
- B: Gampang diperoleh, sulit dipahami terutama pengeras suaranya yang tidak terdengar jelas
- C: Minimnya petugas yang berjaga sehingga sulit bertanya dan mendapatkan informasi
- Minim informasi kalau ada keterlambatan kapal
- Perlu ditambahkan sarana informasi seperti layar monitor yang menampilkan jadwal keberangkatan kapal dan gampang diakses.

3. Apakah waktu keberangkatan kapal sudah sesuai dengan jadwal?

- a. Selalu tepat waktu/sesuai jadwal c. Sering terjadi keterlambatan
 b. Terkadang terjadi keterlambatan d. Selalu mengalami keterlambatan

Jawaban:

- D: Hampir setiap jadwal tidak sesuai waktu keberangkatan yg terjadi di lapangan
- B: Terkadang terjadi perubahan jadwal
- D: Sebaiknya konfirmasi lebih lanjut untuk penyesuaian jadwalnya jika terjadi keterlambatan
- B: Saran: jika terjadi keterlambatan agar diinformasikan kepada para calon penumpang
- C: Karena penumpang yang terlambat datang, atau penumpang yang berlebih
- B: Mungkin karena terlambat dari pelabuhan asal

- B: Waktu tiba dan keberangkatan sangat sering terjadi keterlambatan jauh dari jadwal yang tertera di tiket
- B: Keterlambatan hingga 6 Jam

4. Apakah petugas selalu berada di lokasi pelayanan selama jam kerja?

- Petugas selalu berada dilokasi pelayanan
- Petugas kadang tidak berada di lokasi pelayanan
- Petugas sering tidak berada di lokasi pelayanan
- Petugas tidak pernah berada di lokasi pelayanan

Jawaban:

- B: Kadang tidak ada petugas, terutama pada saat tdk terdapat jadwal kapal pada saat itu, dan pelabuhan sepi, hanya ada petugas pengganti, pakaian non formal, jika bertanya kurang paham juga
- B: Minimnya petugas di pintu terminal penumpang lantai 2, sehingga penumpang yang baru masuk kebingungan dan salah arah
- A: Petugas pelabuhan selalu standby ketika kedatangan atau keberangkatan penumpang
- B: Terutama pada bagian penukaran tiket/boarding
- B: Terlihat pada pintu keluar tidak ada petugas yang berjaga

5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani penumpang?

- Sangat singkat
- Cenderung singkat
- Cukup lama
- Sangat lama

Jawaban:

- C: Terutama pada saat penukaran tiket di terminal 2
- C: Pada saat boarding terjadi antrian yang cukup panjang dan lama
- C: Petugas penukaran tiket yang sedikit
- C: Karena jumlah penumpang yang sangat banyak dibandingkan jumlah petugas
- B: Pelayanan kapal Pelni yang cenderung lama, sedangkan kapal Ferry cukup singkat
- A: Sangat singkat karena terhubung tiket sekarang seluruhnya hampir secara online sehingga petugas hanya melakukan check-in saja
- Sebaiknya Petugas pada bagian penukaran tiket dan boarding di perbanyak.

6. Apakah fasilitas dan pelayanan yang tersedia sesuai dengan tarif pembelian tiket?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Sangat tidak sesuai

Jawaban:

- C: Kurangnya tempat duduk
- C: Harga tiket yang mahal kurang sesuai dengan fasilitas yang kurang memadai
- C: Terutama pada kamar mandi/WC dan air yang kurang memadai

7. Apakah penggunaan sarana dan prasarana sesuai dengan fungsinya?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Sangat tidak sesuai

Jawaban:

- C: Toilet di masjid dalam keadaan terkunci dan tidak bisa di akses
- C: Monitor display cuaca terlihat tidak menyala)
- C: Ruang basemant bangunan terminal 2 yang digunakan oleh banyak penumpang untuk tidur dan menggelar tikar

- C: Pada kamar mandi, wastafel air tidak terpasang dan tidak ada air pada kamar mandi. Hanya 2 pintu yang difungsikan.
 - Untuk kedepannya semoga fasilitas terpenting yaitu kamar mandi/wc dapat diperbaiki
8. Pelayanan yang diberikan bersifat adil dan merata kepada seluruh penumpang?
- a. Sangat adil b. Cukup Adil c. Kurang Adil d. Sangat tidak adil
- Jawaban:
- C: Terdapat kasus penumpang yang mempunyai orang dalam sehingga dipermudah dan tidak melewati prosedur yang seharusnya
 - C: Adanya pungli
 - B: Cenderung dipermudah bagi penumpang yang membawa banyak barang
 - C: Ada yang tidak antri, kenalan petugas
 - C: Penumpang yang mempunyai kenalan dengan petugas akan dipermudah
 - A: Tersedianya jalur pelayanan khusus disabilitas
9. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya?
- a. Sangat baik b. Cukup baik c. Perlu ditingkatkan d. Sangat buruk
- Jawaban:
- C: Terkadang ada penumpang yang tidak melewati prosedur karna luput dari pengawasan petugas
 - C: Terkadang ada prosedur yang tidak dilewati penumpang, seperti stempel penumpang dan ada yang kadang tidak pakai masker
 - A: Terutama petugas kebersihan dan petugas keamanan
10. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan yang ada?
- a. Sangat baik b. Cukup baik c. Perlu ditingkatkan d. Sangat buruk
- Jawaban:
- C: Permasalahn calo yang kurang mendapat perhatian lebih dan sikap yang kurang tegas oleh petugas keamanan pelabuhan.
 - C: Banyak kendaraan yang parkir sembarangan dan tidak dilakukan penindakan secara tegas
 - B: Masih diperlukan pembenahan terkait kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan
 - Petugas kebersihan masih kurang baik dalam mengatasi permasalahan, contoh saat ada rembesan air
11. Bagaimanakah sikap petugas dalam merespon dan menanggapi keluhan yang ada?
- a. Sangat baik b. Cukup baik c. Perlu ditingkatkan d. Tidak peduli
- Jawaban:
- C: Kadang kewalahan dengan jumlah penumpang yang sangat banyak
 - C: Karena kadang banyaknya penumpang mengeluh
 - Baik karena adanya kotak saran
12. Bagaimanakah kondisi sarana dan prasarana seperti gedung, mushola, toilet, tempat duduk, dll pada terminal penumpang Pelabuhan Makassar?
- a. Sangat memadai dan layak digunakan c. Perlu diperbaiki
- b. Cukup baik d. Sangat buruk

Jawaban:

- C: Cukup sulit, untuk mendapatkan transportasi online harus menjauh dari kawasan pelabuhan dikarenakan adanya oknum ilegal yang melarang transportasi online
 - C: Susahnya akses transportasi umum
 - A: Dikarenakan sudah ada transportasi tersedia di dalam pelabuhan (Transportasi khusus)
 - B: Transportasi umum jenis angkot tidak bisa diakses
 - C: Masih bisa pesan ojek online, tapi jarang
 - B: Mudahnya akses transportasi online dan mudah digunakan
 - C: Angkot masih dilarang, hanya bisa naik bentor sehingga sulit jika banyak barang
16. Bagaimanakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?
- a. Sangat baik, sopan, serta ramah
 - b. Cukup baik dan sopan/ramah
 - c. Agak buruk/kurang sopan
 - d. Sangat buruk dan tidak sopan

Jawaban:

- B: Masih terdapat oknum petugas yang dalam memberi arahan dengan sikap agak kasar
 - B: Masih cukup baik dan sopan jika dibandingkan dengan banyaknya penumpang yang harus dilayani
 - Perlu untuk lebih murah senyum
17. Bagaimanakah kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas?
- a. Sangat disiplin
 - b. Cukup disiplin
 - c. Kurang disiplin
 - d. Sangat tidak disiplin

Jawaban:

- C: Petugas pemeriksa X-Ray di ruang tunggu merokok dalam ruang AC
 - C: Terkadang petugas tidak berada di lokasi pelayanan
 - A: Cepat menegur apabila ada yang melanggar
 - A: Sangat disiplin dan bertanggungjawab
18. Bagaimanakah tingkat keamanan dan ketertiban pada terminal penumpang Pelabuhan Makassar?
- a. Sangat aman dan tertib
 - b. Cukup aman dan teratur
 - c. Kurang aman dan tidak tertib
 - d. Berbahaya dan semrawut

Jawaban:

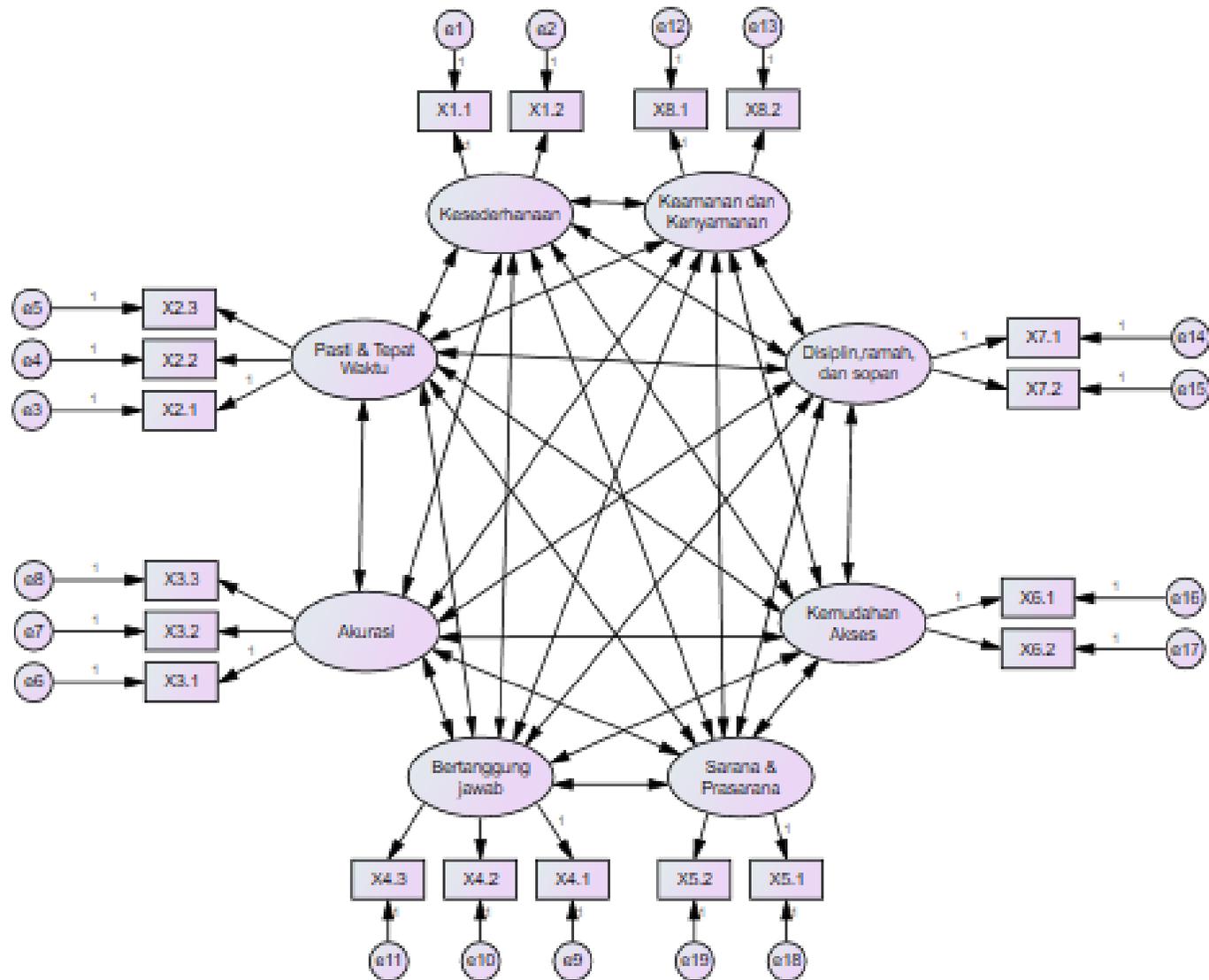
- C: Terdapat kendaraan yang parkir sembarangan, kadang terjadi perkelahian baik antar buruh, petugas, atau penumpang
 - B: Jika ada kemungkinan terjadinya kerusakan atau bahaya seperti ketika banyaknya suporter bola di pelabuhan, terdapat anggota kepolisian yang turut membantu
 - C: Perlunya diadakan penertiban para penjual dan meningkatkan keamanan, seperti menambah pos-pos security
 - A: Sudah dilengkapi CCTV
 - C: Masih terdapat calo dan dibiarkan saja oleh petugas
 - Kurang tertib karena terdapat beberapa pedagang yang berjualan di bagian ruang tunggu penumpang dan terlihat tidak rapi
19. Bagaimanakah tingkat kenyamanan yang dirasakan penumpang saat berada di terminal penumpang Pelabuhan Makassar?

- a. Sangat nyaman
b. Cukup nyaman
c. Kurang nyaman
d. Sangat tidak nyaman

Jawaban:

- C: Berdesak-desakan
- C: Kurang nyaman terutama di bagian terminal 2
- C: tidak tersedia tempat khusus menunggu yang nyaman sebelum jadwal keberangkatan kapal
- C: Karena dari penumpang lain
- B: Karena sudah disediakan tempat khusus, tapi dikenakan pembayaran yang cenderung mahal
- A: Kenyamanan yang luar biasa didukung oleh ruangan yang tertata rapi dan bersih
- A: Sudah dilengkapi AC

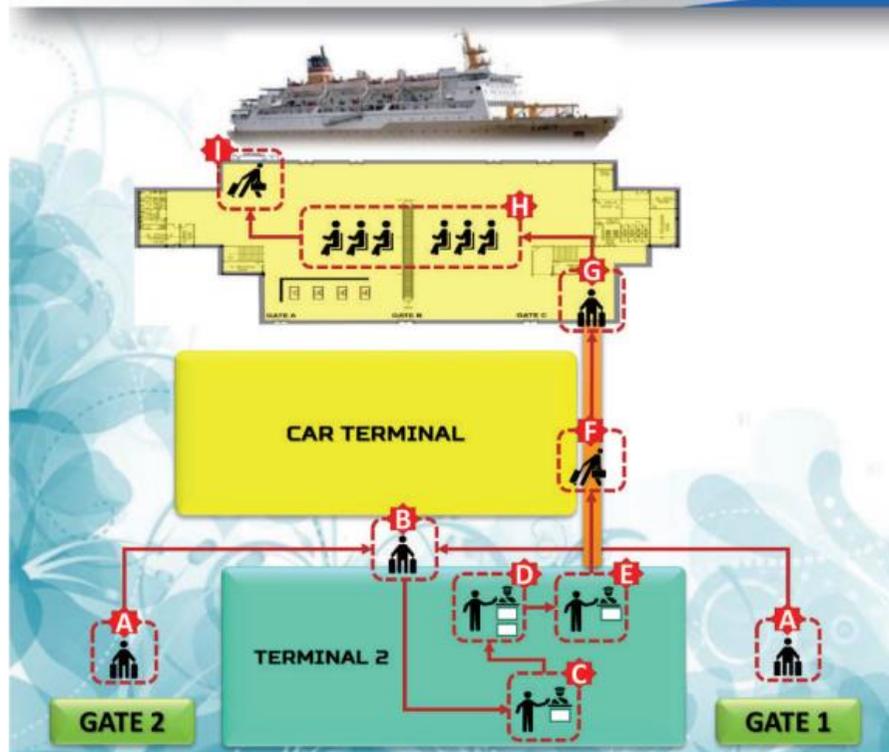
Lampiran 5. Diagram SEM Pengujian Instrumen



Lampiran 6. Alur Penumpang

ALUR PENUMPANG EMBARKASI (BERANGKAT) Lantai 2

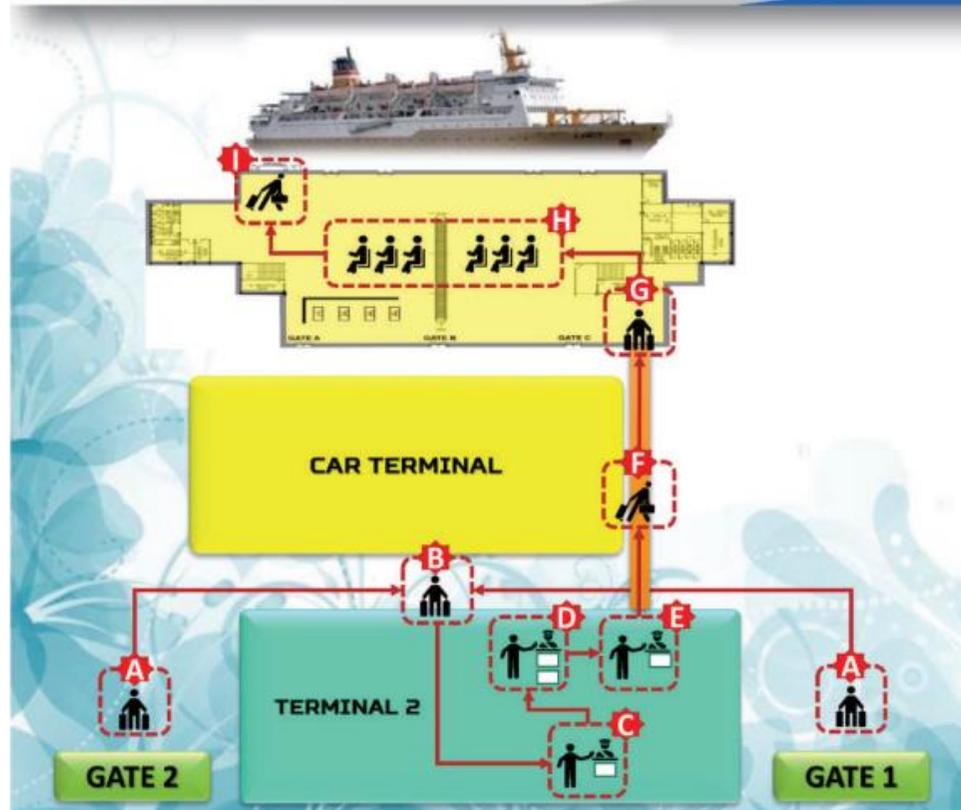
PELINDO 4
Good Ports, Good Connectivity, Good Suburbs



- A** Penumpang Masuk Melalui Gate 1 atau Gate 2
- B** Penumpang Turun Di Area Dropzone
- C** Penumpang Diwajibkan Mencuci Tangan, Masuk Bilik Desinfektan Secara Mengantri Sesuai Peraturan Physical Distancing Dan Dilakukan Pengukuran Suhu Tubuh Menggunakan Thermal Gun/ Thermal Scanner
- D** Pemeriksaan Tiket, Identitas, Surat Keterangan Rapid Test Dan Surat Keterangan Dari Perusahaan Atau Kelurahan
- E** Check In Ticket Di DCS (Departure Control System)
- F** Stempel Pada Tangan Penumpang
- G** Penumpang Melalui Connecting Bridge
- H** Pemeriksaan X-Ray Dan Scan Barcode Ticket
- I** Penumpang Duduk Di Lantai 1 Dan Penumpang Diharapkan Duduk Pada Kursi Yang Tidak Diberikan Tanda Sesuai Dengan Aturan Physical Distancing Di Lantai 2
- J** Pada Saat Boarding Penumpang Diharuskan Menjaga Jarak/ Physical Distancing Sesuai Marka Yang Tersedia

ALUR PENUMPANG EMBARKASI (BERANGKAT) Lantai 2

PELINDO 4
Good Ports, Good Connectivity, Good Indonesia



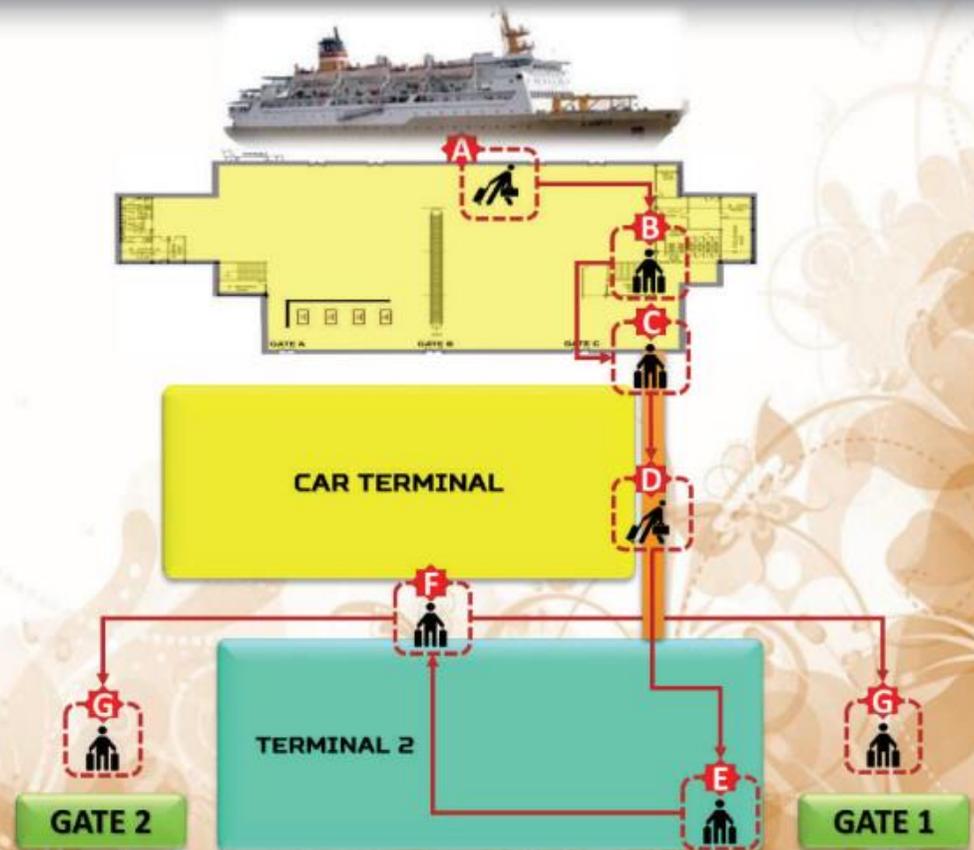
- A** Penumpang Masuk Melalui Gate 1 atau Gate 2
- B** Penumpang Turun Di Area Dropzone
- C** Penumpang Diwajibkan Mencuci Tangan, Masuk Bilik Desinfektan Secara Mengantri Sesuai Peraturan Physical Distancing Dan Dilakukan Pengukuran Suhu Tubuh Menggunakan Thermal Gun/ Thermal Scanner
- D** Pemeriksaan Tiket, Identitas, Surat Keterangan Rapid Test Dan Surat Keterangan Dari Perusahaan Atau Kelurahan
- E** Check In Tiket Di DCS (Departure Control System)
- F** Stempel Pada Tangan Penumpang
- G** Penumpang Melalui Connecting Bridge
- H** Pemeriksaan X-Ray Dan Scan Barcode Ticket
- I** Penumpang Duduk Di Lantai 1 Dan Penumpang Diharapkan Duduk Pada Kursi Yang Tidak Diberikan Tanda Sesuai Dengan Aturan Physical Distancing Di Lantai 2
- J** Pada Saat Boarding Penumpang Diharuskan Menjaga Jarak/ Physical Distancing Sesuai Marka Yang Tersedia

ALUR PENUMPANG DEBARKASI (TURUN) Lantai 1

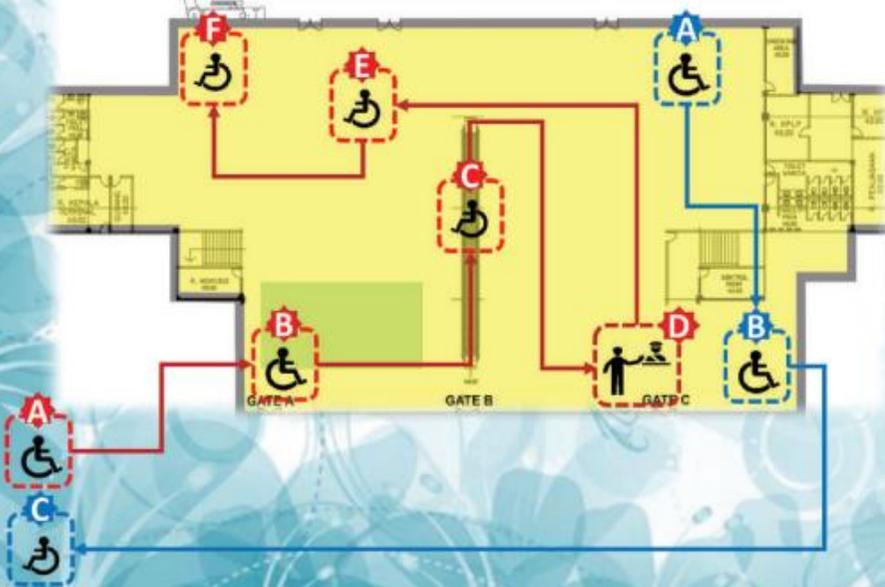
PELINDO 4

Good Ports, Good Community, Good Indonesia

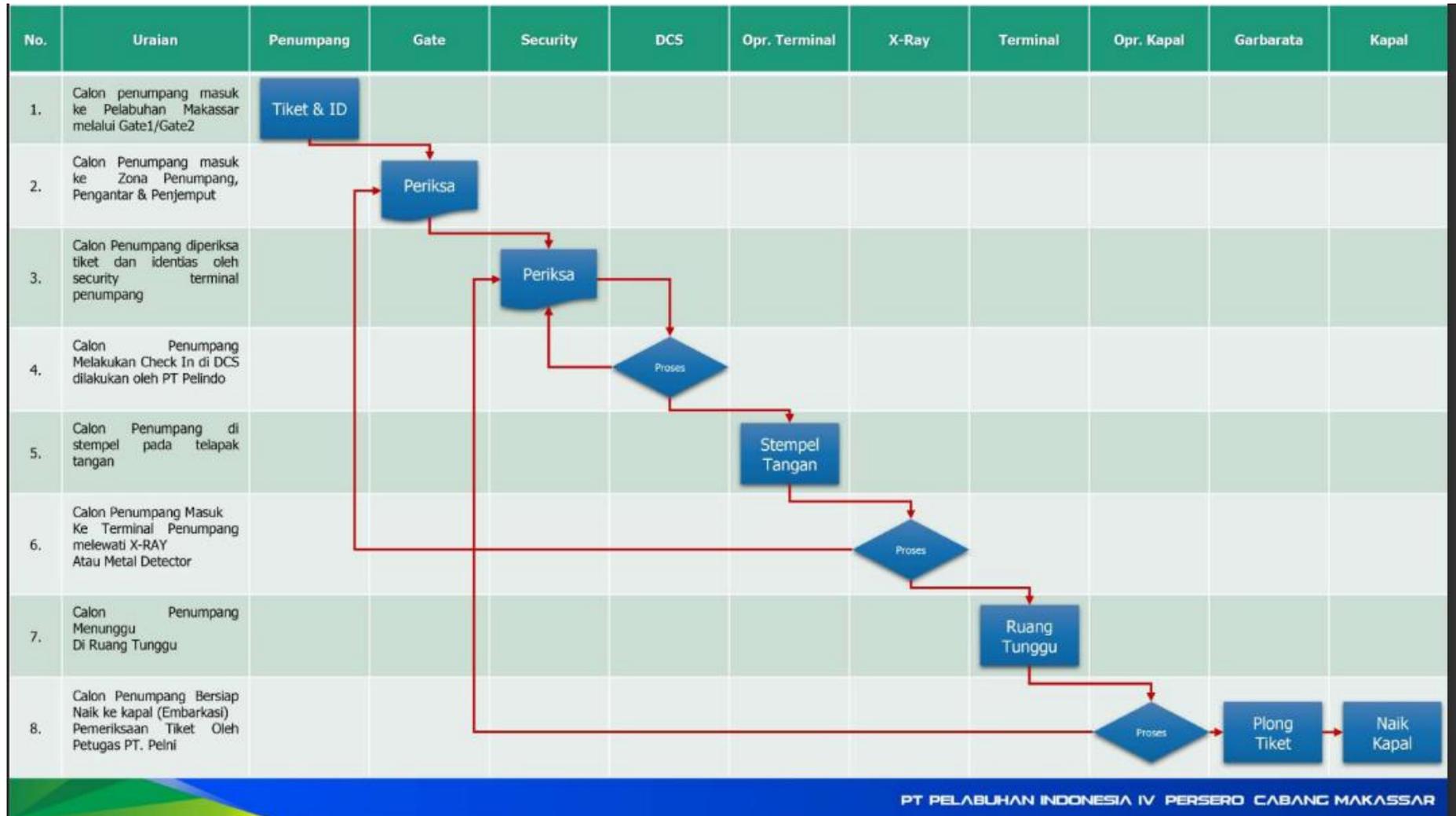
- A** Penumpang Turun Sebelum Memasuki Areal Terminal Penumpang Diwajibkan Mencuci Tangan, Masuk Bilik Desinfektan Secara Mengantri Sesuai Peraturan Physical Distancing Dan Dilakukan Pengukuran Suhu Tubuh Menggunakan Thermal Gun/ Thermal Scanner
- B** Penumpang Naik Ke Lantai 2 Lewat Tangga
- C** Penumpang Keluar Dari Terminal Penumpang
- D** Penumpang Keluar Melalui Connecting Bridge
- E** Penumpang Turun Melalui Tangga Belakang
- F** Penumpang Berada Di Zona Penjemputan
- G** Penumpang Keluar Melalui Gate 1 Atau Gate 2



ALUR PENUMPANG DISABILITAS



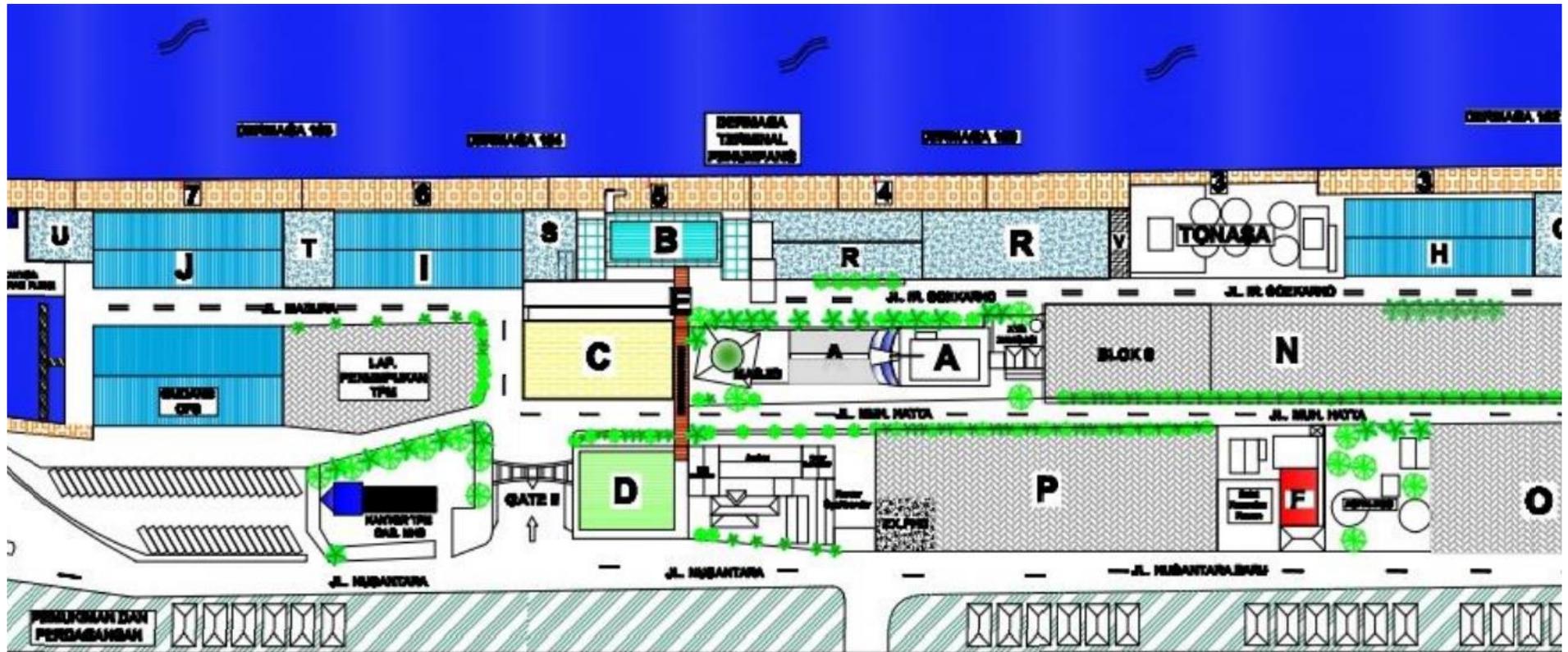
- A** Penumpang Masuk Terminal Melalui Pintu Timur
 - B** Penumpang Masuk Ke Terminal Penumpang
 - C** Penumpang Naik Ke Lantai 2 Melalui Travelator
 - D** Petugas Terminal Membantu Penumpang Check In
 - E** Penumpang Menunggu di Ruang Tunggu Lantai 2
 - F** Penumpang Boarding Kemudian Masuk Ke Kapal
- A** Penumpang Masuk Ke Terminal Melalui Lantai 1
 - B** Penumpang Keluar Dari Terminal Penumpang
 - C** Penumpang Keuar Melalui Pintu Tenggara



Lampiran 7. Layout Pelabuhan

LAYOUT PELABUHAN





Lampiran 8. Dokumentasi



Gedung Kantor PT. Pelindo Reg IV



Gerbang Pelabuhan



Tampak Luar Terminal Penumpang

Pengisian Kuesioner dan Wawancara



Proses Pelayanan



Boarding Embarkasi



Checki-in Tiket di DCS



Debarkasi Lantai 2



Pemeriksaan Tiket, Identitas, Keterangan, dll



Boarding Embarkasi Lantai 2



Pemeriksaan X-Ray



Boarding Embarkasi Lantai 1



Penukaran Tiket

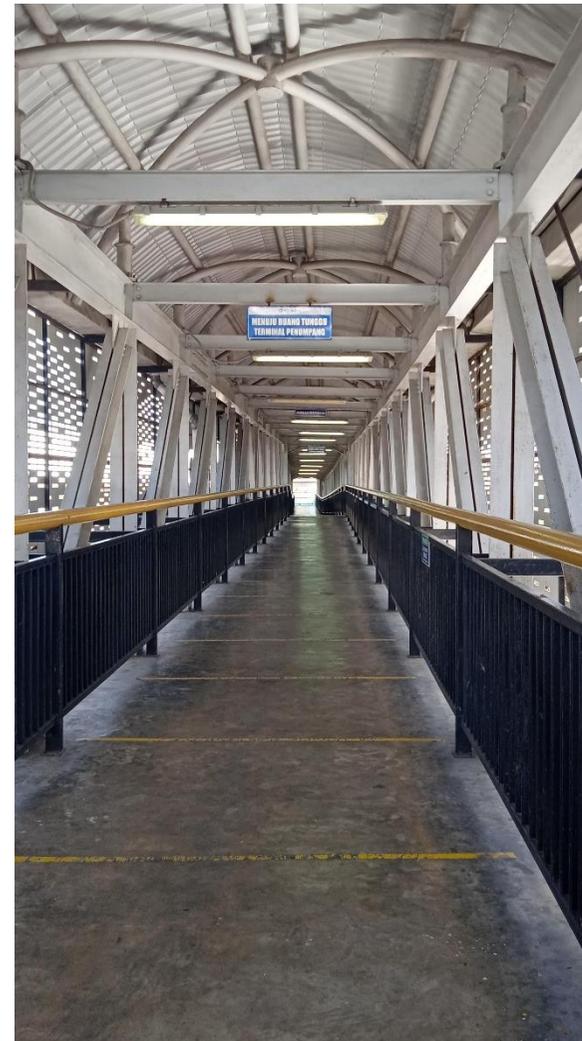
Fasilitas-fasilitas



Smoking Area



Warung



Connection Bridge



Basement Terminal 2



Travelator



Kotak Apar



Ruang Bermain Anak



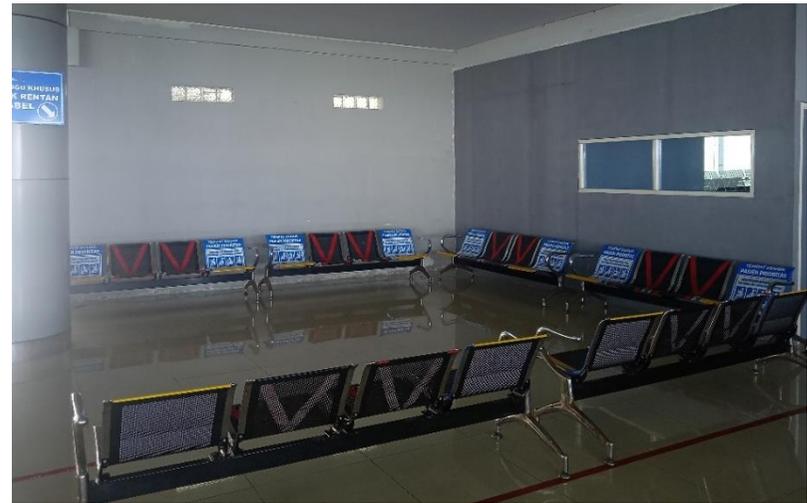
Travelator



X-Ray 7 Metal Detector



Toilet



Ruang Disabilitas



Kotak P3K



Kotak Saran



Garbarata



Musholla